# MINISTÈRE DES TRANSPORTS

## Rapport annuel de gestion

## 2005-2006

Québec

# MINISTÈRE DES TRANSPORTS

## Rapport annuel de gestion

2005-2006

Transports Québec

Cette publication peut également être consultée à l'adresse électronique suivante :

**www.mtq.gouv.qc.ca**

Ministère des Transports du Québec

ISBN 2-550-47363-9
ISBN 2-550-47364-7 (pdf)
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006
Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada, 2006

Soucieux de protéger l'environnement, le ministère des Transports du Québec favorise l'utilisation de papier fabriqué à partir de fibres recyclées pour la production de ses imprimés.

Imprimé sur du papier Rolland Enviro100, contenant 100 % de fibres recyclées postconsommation, certifié Éco-Logo, Procédé sans chlore, FSC Recyclé et fabriqué à partir d'énergie biogaz.

100%

BIO GAZ ÉNERGIE

FSC Recyclé

2007-04141/

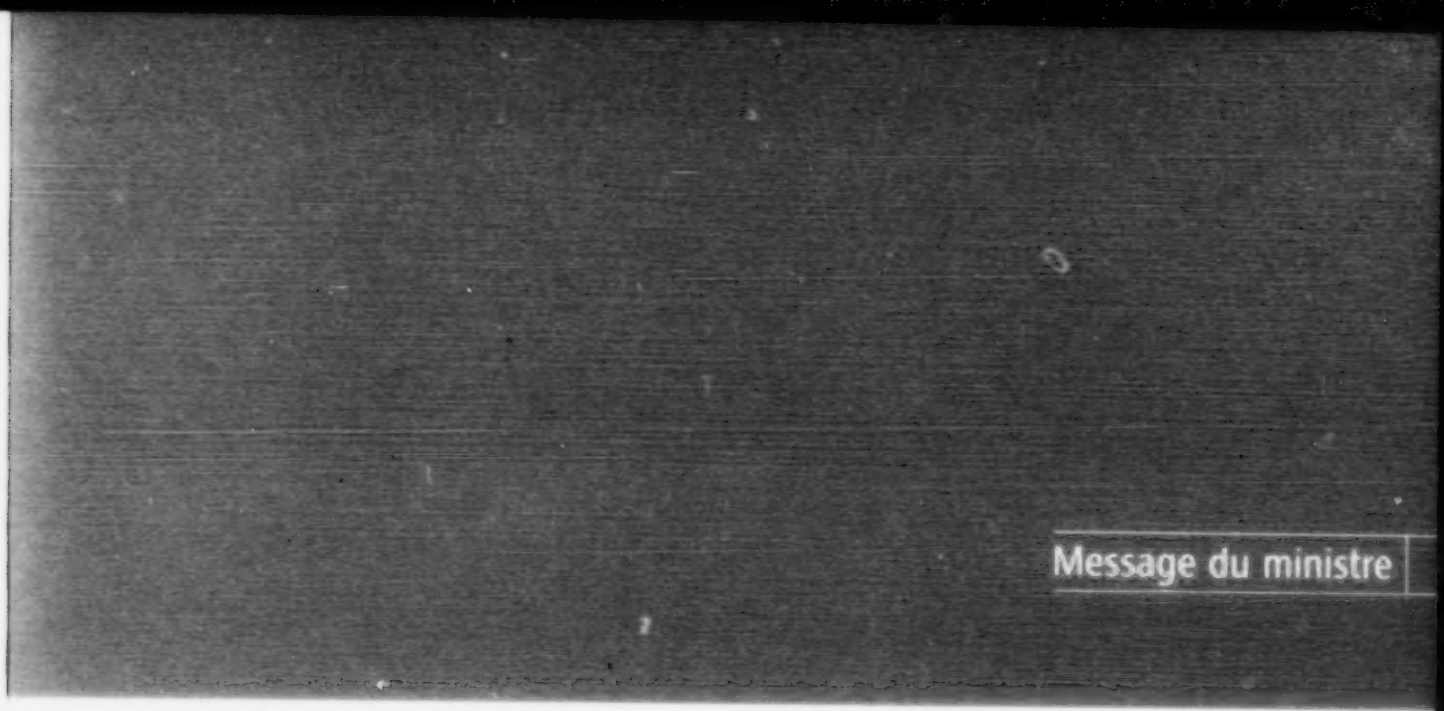
# Rapport annuel de gestion 2005-2006

# Table générale des matières

MINISTÈRE DES TRANSPORTS
pages 9 à 95

CENTRE DE GESTION DE L'ÉQUIPEMENT ROULANT
pages 97 à 141

CENTRE DE SIGNALISATION
pages 143 à 178



# Message du ministre

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

C'est avec plaisir que je vous transmets le *rapport annuel de gestion 2005-2006* du ministère des Transports, incluant ceux du Centre de gestion de l'équipement roulant et du Centre de signalisation, pour l'exercice financier ayant pris fin le 31 mars 2006. Conformément aux dispositions de la Loi sur l'administration publique, ces rapports rendent compte des résultats obtenus en fonction des orientations et des objectifs du Ministère, de l'unité autonome de service et de l'agence.

Je profite du dépôt de ce rapport pour souligner la collaboration de ma collègue Julie Boulet, ministre déléguée aux Transports, qui m'a apporté son soutien dans l'accomplissement des divers mandats. Je remercie également les membres du personnel du Ministère pour leurs réalisations et la qualité des services qu'ils offrent aux citoyennes et citoyens.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les plus respectueux.

Le ministre des Transports,

MICHEL DESPRÉS

Québec, octobre 2006

# Message du sous-ministre

Monsieur Michel Després
Ministre des Transports
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

C'est avec grand plaisir que je vous présente le rapport annuel de gestion du ministère des Transports pour l'année 2005-2006. Ce document rend compte de la performance du Ministère dans l'atteinte des objectifs de son Plan stratégique 2005-2008 et dans le respect des engagements de sa Déclaration de services aux citoyens.

Je remercie les membres du personnel du Ministère pour leur contribution à l'atteinte des objectifs ministériels et leur engagement indéfectible envers la clientèle du Ministère. Par leur action, ils influencent et soutiennent le développement des transports dans une perspective de développement durable.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le sous-ministre des Transports,

DENYS JEAN

Québec, octobre 2006

# Ministère des Transports

# Table des matières


La déclaration de la Direction ..... 13

Le rapport de la validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes ..... 15

Avant-propos ..... 17

PARTIE 1 : LE MINISTÈRE ..... 19

1.1 La présentation du Ministère ..... 20
La mission ..... 20
Le partage des compétences en matière de transport ..... 20
La clientèle et les partenaires ..... 20
L'organisation administrative ..... 21

1.2 Les ressources ..... 22
Les ressources humaines ..... 22
Les ressources financières ..... 23
Les ressources informationnelles ..... 26

PARTIE 2 : LE CONTEXTE ET LES FAITS SAILLANTS ..... 29

2.1 Le contexte du Ministère en 2005-2006 ..... 30

2.2 Les faits saillants ..... 32

PARTIE 3 : LES RÉSULTATS ..... 37

3.1 Le sommaire des résultats stratégiques ..... 39

3.2 Les résultats concernant l'atteinte des objectifs du Plan stratégique 2005-2008 et du Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006 ..... 43

3.3 Les résultats concernant l'atteinte des objectifs du Bureau de la Capitale-Nationale ..... 71

3.4 Les résultats des engagements de la Déclaration de services aux citoyens ..... 72

PARTIE 4 : LES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES . . . 77

4.1 L'application de la politique linguistique 78

4.2 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 79

4.3 Le suivi des objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche pour certains groupes cibles 80

4.4 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 83

Annexe I : Les dépenses et investissements du Ministère selon les principales activités 93

Annexe II : La classification du réseau routier 2005-2006 94

Annexe III : Les outils de gestion des risques et les mécanismes de contrôle du Ministère 95

# La déclaration de la Direction

Les informations contenues dans le présent rapport annuel relèvent de la responsabilité de la Direction du ministère des Transports. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et l'intégrité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats.

À ma connaissance, les résultats et les données du *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du ministère des Transports :

- décrivent fidèlement la mission, les valeurs et les orientations stratégiques de l'organisation;
- présentent les mandats, les principaux objectifs et les résultats opérationnels;
- couvrent l'ensemble des interventions significatives du ministère des Transports;
- sont exacts et fiables.

Pour garantir la réalisation des objectifs, la fiabilité des données et de l'information contenues dans le rapport annuel et pour gérer les risques de l'organisation, la Direction a exercé un certain nombre de contrôles et mis en place les moyens suivants :

- définition, en fonction de sa mission, des orientations et plans d'action liés à ses activités à l'aide d'un processus de planification stratégique;
- maintien des comités ministériels de direction et de gestion et des comités de gestion dans chaque direction générale pour assurer l'examen et le suivi des opérations et des événements particuliers de manière à pouvoir s'adapter, au besoin;
- maintien, tout au cours de l'exercice financier, des contrôles d'autorisation, d'exécution et de supervision;
- maintien de comités ministériels sur l'éthique, sur la protection des renseignements personnels, sur la sécurité informationnelle et maintien d'un responsable de la sécurité de l'information numérique, pour conseiller le sous-ministre en matière d'éthique et de protection des renseignements nominatifs et numériques détenus par le Ministère;
- maintien de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes dont le rôle est d'abord de conseiller la Direction sur le contrôle, la gouverne d'entreprise, puis d'effectuer des vérifications pour donner à la direction supérieure du ministère des Transports une assurance raisonnable que les activités se déroulent de façon conforme aux lois, aux règlements et aux directives et visent l'efficience et l'économie dans l'utilisation des ressources;
- validation par la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes des données quantitatives et de la cohérence de l'information qualitative présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du ministère des Transports.

Je me déclare satisfait des pratiques et des méthodes utilisées pour produire et évaluer le présent rapport annuel.

Le sous-ministre des Transports,

DENYS JEAN

Québec, octobre 2006

# Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes

Monsieur le Sous-Ministre,

La Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes a examiné les résultats, les indicateurs, les explications et les informations présentés dans le rapport annuel de gestion du ministère des Transports pour l'exercice terminé le 31 mars 2006.

Nous avons évalué le caractère plausible et la cohérence générale des informations. Notre examen s'est effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes (IVI) à partir de collectes de renseignements, d'analyses, de révisions des calculs, de l'obtention de pièces justificatives et de discussions sur les informations fournies. L'examen ne visait pas la vérification des systèmes de compilation ni l'évaluation du contrôle interne ni la réalisation de sondages.

La responsabilité de l'exactitude, de l'intégrité et de la divulgation de ces données relève de la direction du ministère des Transports.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les indicateurs et les explications contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* paraissent plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne
et de l'évaluation de programmes,

Louise Boily

LOUISE BOILY

Québec, octobre 2006

# Avant-propos

Le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* du ministère des Transports a été préparé sur la base de l'information disponible au 31 mars 2006. Il couvre la période du 1er avril 2005 au 31 mars 2006. Le gouvernement ayant confié au ministre des Transports, en février 2005, la responsabilité de la région de la Capitale-Nationale, le Bureau de la Capitale-Nationale a été intégré à la structure du Ministère.

Le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* constitue l'outil de reddition de comptes du Ministère. Il fait état des résultats relatifs aux objectifs et engagements du Plan stratégique 2005-2008, du Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006 ainsi que de la Déclaration de services aux citoyens.

# Partie 1. Le Ministère

## La mission[1]

Le Ministère a pour mission d'assurer, sur tout le territoire du Québec, la mobilité des personnes et des marchandises par des systèmes de transport efficaces et sécuritaires qui contribuent au développement durable du Québec.

## Le partage des compétences en matière de transport[2]

Dans le domaine des transports, les responsabilités sont partagées entre le gouvernement du Québec et le gouvernement du Canada. Le Québec a une compétence presque totale sur le transport routier, compétence qu'il partage avec les municipalités, particulièrement pour la gestion du réseau routier local. Il a, par ailleurs, pleine compétence pour légiférer en matière de sécurité routière.

Les secteurs maritime, aérien et ferroviaire relèvent principalement du gouvernement fédéral. On assiste par ailleurs, depuis quelques années, à un repositionnement du gouvernement fédéral en matière de gestion et de financement des activités. Ce contexte amène le gouvernement du Québec à s'investir davantage dans les secteurs du transport maritime, aérien et ferroviaire.

## La clientèle et les partenaires

La clientèle du Ministère comprend toute personne ou toute entreprise susceptible d'utiliser les systèmes de transport à titre d'usager du réseau routier ou des réseaux maritime, aérien et ferroviaire, plus particulièrement lorsque leur gestion relève du Québec.

Le ministère des Transports compte également sur l'appui, la collaboration et l'engagement de nombreux partenaires publics et privés pour offrir à la population et aux entreprises des systèmes de transport appropriés et fonctionnels. À cet égard, le Ministère maintient des liens étroits avec la Société de l'assurance automobile du Québec, la Société des traversiers du Québec, la Commission des transports du Québec, l'Agence métropolitaine de transport, les ministères et organismes du gouvernement du Québec, les organismes publics de transport, les conseils intermunicipaux de transport et les organismes municipaux et intermunicipaux de transport. Il travaille aussi en collaboration avec les municipalités, les municipalités régionales de comté et les communautés urbaines ainsi qu'avec le gouvernement du Canada et les organismes relevant directement ou indirectement de sa responsabilité. Enfin, il maintient des relations, notamment avec les gouvernements des autres États et provinces, les universités et les centres de recherche ainsi qu'avec les associations ou entreprises de services de transport et de génie-conseil.

[1] Nous invitons le lecteur à consulter le site Internet du ministère des Transports, **www.mtq.gouv.qc.ca** afin de trouver l'ensemble des informations concernant le Ministère.

[2] Le lecteur peut se référer au site Internet du ministère des Transports pour plus de détails sur les lois administrées par le Ministère.

# L'organisation administrative[3]

Le personnel du Ministère est regroupé dans cinq directions générales[4], soit :

- La Direction générale de Québec et de l'Est;
- La Direction générale de Montréal et de l'Ouest;
- La Direction générale des politiques et de la sécurité en transport;
- La Direction générale des infrastructures et des technologies;
- La Direction générale des services à la gestion.

Le Ministère compte aussi une unité autonome de service (UAS), le Centre de gestion de l'équipement roulant, ainsi qu'une agence, le Centre de signalisation. Le Bureau de la Capitale-Nationale est également intégré à la structure administrative du Ministère.

En matière de transport, la Société de l'assurance automobile du Québec, la Société des traversiers du Québec, la Commission des transports et l'Agence métropolitaine de transport relèvent de l'autorité du ministre des Transports. Enfin, la Commission de la capitale nationale ainsi que le commissaire au 400e anniversaire de la ville de Québec relèvent du ministre des Transports, responsable de la région de la Capitale-Nationale.

[3] Pour plus d'information sur les directions territoriales et les centres de services, le lecteur est invité à consulter le site Internet du ministère des Transports www.mtq.gouv.qc.ca.

[4] On peut également se référer à l'organigramme du Ministère qui est joint au présent rapport annuel.

## Les ressources humaines

Le Ministère dispose de la plus vaste équipe de personnes (employés permanents et employés occasionnels) engagées dans le domaine du transport au Québec. Ses employés mettent leur expertise et leurs habiletés au service des citoyennes et citoyens québécois. Au 31 mars 2006, l'effectif permanent en place au Ministère totalisait 4 590 employés, soit 1 436 femmes (31 %) et 3 154 hommes (69 %). L'âge moyen des employés du Ministère est de 48 ans. Plus de 68 % de l'effectif est réparti dans les 14 directions territoriales et les 60 centres de services assurant une présence du Ministère sur l'ensemble du territoire québécois.

EFFECTIF PERMANENT DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS (EN NOMBRE DE PERSONNES) AU 31 MARS 2006

| Territoire de travail | Nombre de personnes | Territoire de travail | Nombre de personnes |
|---|---|---|---|
| Bureaux centraux de Québec | 1 270 | Bureaux centraux de Montréal | 190 |
| Bas-Saint-Laurent–Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine | 334 | Laval–Mille-Îles | 128 |
| Côte-Nord | 152 | Île-de-Montréal | 268 |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau | 203 | Est-de-la-Montérégie | 208 |
| Mauricie–Centre-du-Québec | 259 | Ouest-de-la-Montérégie | 196 |
| Chaudière-Appalaches | 295 | Estrie | 184 |
| Capitale-Nationale | 321 | Laurentides-Lanaudière | 225 |
| | | Outaouais | 163 |
| | | Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec | 194 |
| **TOTAL : Québec et l'Est** | **2 834** | **TOTAL : Montréal et l'Ouest** | **1 756** |
| **Total de l'effectif permanent :** | **4 590** | | |

Source : SAGIP, étude de crédits 2005-2006, Effectif permanent en nombre de personnes.

(1) Ces effectifs incluent également les employés du Centre de gestion de l'équipement roulant et ceux du Centre de signalisation.

Le tableau ci-dessous illustre, par catégorie d'emploi, la répartition de l'effectif au cours des deux derniers exercices financiers.

EFFECTIF PERMANENT ET OCCASIONNEL* (EN NOMBRE DE PERSONNES) AU 31 MARS

| | 2004 - 2005 | | 2005-2006 | |
|---|---|---|---|---|
| **Catégorie d'emploi** | **Permanent** | **Occasionnel** | **Permanent** | **Occasionnel** |
| Personnel d'encadrement | 360 | - | 362 | - |
| Professionnel | 779 | 53 | 764 | 49 |
| Ingénieur | 502 | 17 | 490 | 17 |
| Technicien des travaux publics | 786 | 208 | 772 | 204 |
| Personnel de soutien et technique | 1 350 | 344 | 1 296 | 347 |
| Ouvrier | 969 | 2 101 | 906 | 2 036 |
| **TOTAL DES EMPLOYÉS** | **4 746** | **2 723** | **4 590** | **2 653** |

Source : SAGIP, étude de coûts 2005-2006

Dans une perspective gouvernementale de réduction de la taille de l'État, le Ministère maintient ses efforts de diminution de l'effectif global. En 2005-2006, l'effectif permanent (en nombre de ETC) s'élevait à 6 331 par rapport à 6 439 en 2004-2005. Ainsi, pour deux départs à la retraite, un poste est pourvu. Malgré une diminution des effectifs dans presque toutes les catégories d'emplois, celles touchant de près au domaine du génie, notamment, ont connu une faible diminution, et à la fin de l'année 2005-2006 plusieurs postes de cette catégorie étaient en cours de dotation. Au cours des quatre dernières années, le nombre d'ingénieurs à l'emploi du Ministère est resté stable après avoir connu une forte croissance de 1999 à 2003 (20 %). Les changements en cours et à venir au sein du Ministère soulèvent de nombreux enjeux en matière de gestion des personnes. C'est pourquoi le Ministère s'est doté d'orientations en matière de renouvellement de la main-d'œuvre et d'une planification stratégique de la main-d'œuvre afin de soutenir cette gestion.

# Les ressources financières

## LES BUDGETS ET LES PROGRAMMES

Pour l'exercice financier 2005-2006, le budget de dépenses du Ministère, qui couvre les dépenses courantes ainsi que la portion imputable à l'exercice en cours des investissements à long terme (amortissement et frais de financement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier), s'élève à 1 830,5 millions de dollars. Quant au budget d'investissement qui permet d'acquérir des biens et de mettre en œuvre des projets dont la durée de vie s'étend sur plusieurs années, il totalise 44,3 millions de dollars. Ces montants sont répartis entre les quatre programmes réguliers de la façon suivante :

BUDGETS PAR PROGRAMME

| | Exercice 2004-2005 | | Exercice 2005-2006 | |
|---|---|---|---|---|
| **Programmes réguliers** | **Budget de dépenses (000 $)** | **Budget d'investissement (000 $)** | **Budget de dépenses (000 $)** | **Budget d'investissement (000 $)** |
| 1. Infrastructures de transport | 1 204,3 | 30,5 | 1 316,3 | 30,0 |
| 2. Système de transport | 355,0 | 2,3 | 389,7 | 2,3 |
| 3. Administration et services généraux | 96,1 | 10,5 | 87,1 | 12,0 |
| 4. Promotion et développement de la région de la Capitale-Nationale | - | - | 37,4 | - |
| **TOTAL** | **1 655,4** | **43,3** | **1 830,5** | **44,3** |

* Correspond au nombre de personnes ayant occupé un poste occasionnel au cours de l'année et inclut 2 317 employés saisonniers sur listes de rappel même si pour certains il s'agit de rappels récurrents.

Les stagiaires et étudiants sont exclus.

## LES PROGRAMMES SPÉCIAUX

Pour l'exercice 2005-2006, le Ministère disposait aussi de 93,6 millions de dollars pour des programmes spéciaux répartis comme suit :

- une somme de 93,4 millions de dollars provenant d'ententes avec le gouvernement fédéral, à savoir 91,4 millions de dollars pour l'aide aux infrastructures locales de transport et 2,0 millions de dollars pour l'amélioration des infrastructures aéroportuaires.
- s'ajoute 0,2 million de dollars du Fonds de reconstruction des infrastructures pour les régions affectées par les pluies diluviennes de juillet 1996.

## LE FONDS DE CONSERVATION ET D'AMÉLIORATION DU RÉSEAU ROUTIER (FCARR)

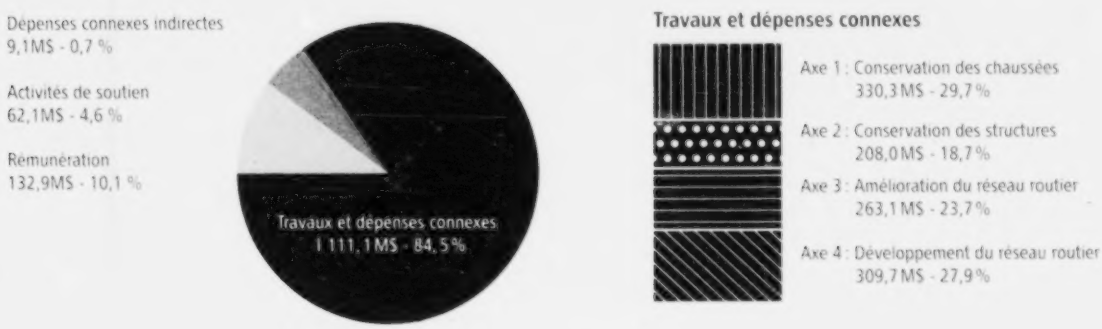
Par l'entremise du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier (FCARR), le Ministère a reçu l'autorisation de réaliser des investissements de l'ordre de 1 322,7 millions de dollars. Ces investissements sont financés à même une contribution versée par le Ministère à l'intérieur du budget de dépenses du programme 01 et, dans une moindre mesure, à partir de contributions de partenaires.

Par ailleurs, les sommes prévues (823,8 millions de dollars) pour l'amortissement et les contributions à des fonds, représentant l'étalement comptable d'investissements déjà réalisés ainsi que leurs coûts de financement à long terme dans le cas du FCARR, se répartissent comme suit :

- 709,6 millions de dollars pour la contribution au financement du Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier (FCARR);
- 104,9 millions de dollars pour l'amortissement des travaux sur le réseau routier antérieurs à la création du FCARR, ainsi que des autres infrastructures de transport;
- 9,3 millions de dollars pour l'amortissement d'actifs autres que les infrastructures de transport.

En cumulant l'ensemble de ces budgets, le Ministère a donc à sa disposition 3 291,1 millions de dollars. Une fois exclue cette somme de 823,8 millions de dollars (amortissement et contributions à des fonds), le « pouvoir de dépenser » réel du Ministère pour l'ensemble de ses activités en 2005-2006 est de 2 467,3 millions de dollars.

FIGURE 1 : VENTILATION DES DÉPENSES DU FCARR (1 315,2 M$)



## LA GESTION FINANCIÈRE

Le contexte dans lequel évolue le Ministère en 2005-2006 ne diffère pas de celui des exercices précédents. Il est toujours marqué par des besoins en constante évolution : économie grandement tributaire des coûts de transport, augmentation de la sollicitation du réseau routier, croissance des demandes pour le transport collectif, étalement urbain, vieillissement du réseau routier et des autres infrastructures de transport, diminution de l'engagement fédéral dans les transports maritime, ferroviaire et aérien.

Au regard des enjeux stratégiques du Ministère pour 2005-2006, des efforts importants ont été déployés :

- **Des infrastructures de transport sécuritaires, en bon état et fonctionnelles :** 274,9 millions de dollars consacrés à l'exploitation du réseau, investissements de 330,3 millions de dollars en conservation des chaussées, investissements de 208,0 millions de dollars en conservation des structures et investissements de 263,1 millions de dollars en amélioration du réseau routier (soit respectivement 431,6 millions de dollars, 394,9 millions de dollars, 248,1 millions de dollars et 311,7 millions de dollars en incluant la main-d'œuvre et les frais administratifs).

- **Des systèmes de transport plus efficaces dans une perspective de développement durable :** investissements de 309,7 millions de dollars en développement du réseau routier (soit 360,6 millions de dollars en incluant la main-d'œuvre et les frais administratifs), aide à l'investissement et à l'exploitation du transport en commun de 249,9 millions de dollars, aide au transport adapté de 61,1 millions de dollars, 63,2 millions pour les dessertes de transport maritime et aérien et une aide de 6,5 millions de dollars pour les infrastructures multimodales.

- **De meilleurs services aux citoyens :** investissements de 39,8 millions de dollars pour l'amélioration des systèmes ministériels d'information ainsi que la mise en place d'un portail d'information et de services en ligne.

[7] Voir annexe 1 : Les dépenses et investissements du Ministère selon les principales activités.

# Les ressources informationnelles

L'utilisation des ressources informationnelles est un moyen privilégié par le Ministère afin de répondre aux orientations gouvernementales et de réaliser les projets ministériels. Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a mené plusieurs projets en relation avec les objectifs stratégiques et l'amélioration des services à la clientèle. Parmi les projets les plus significatifs, mentionnons :

- Le soutien aux opérations du Ministère relatives à l'entretien d'hiver, à l'aide à la décision en viabilité hivernale, à la gestion des projets routiers et celle des structures;
- Le soutien à la réalisation du plan stratégique québécois des systèmes de transport intelligents (STI);
- La révision du portail ministériel et la prestation électronique de 23 des 55 services ministériels dans le contexte du gouvernement en ligne;
- La consolidation de l'infrastructure de sécurité afin de se conformer aux nouvelles orientations gouvernementales en la matière.

DÉPENSES EN RESSOURCES INFORMATIONNELLES

| | 2004-2005 (000 $) | 2005-2006 (000 $) |
|---|---|---|
| Licences, parcs d'équipements et entretien | 13 717,1 | 13 136,9 |
| Développements informatiques | 34 326,0 | 39 849,2 |
| **Total** | **48 043,1** | **52 986,1** |

Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a également travaillé à la mise en place de la première phase de la révision du système budgétaire gouvernemental (SAGIR). De nouvelles fonctionnalités de traitement des informations financières et d'acquisition remplaceront le système SYGBEC à compter du 3 avril 2006. L'implantation du nouveau système budgétaire SAGIR permettra la mise en place de nouvelles façons de faire axées sur le regroupement d'activités, en accord avec les orientations gouvernementales et celles du Centre de services partagés du Québec.

INDICATEURS DE GESTION DU MINISTÈRE

| Indicateur | | 2004-2005 | | 2005-2006 | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Ressources humaines** | | **Nbre** | **%** | **Nbre** | **%** |
| Répartition de l'effectif[8] (par type, en nombre de ETC utilisés et en % du total des ETC utilisés) | Permanents | 4 707 | 73 | 4 652 | 73 |
| | Occasionnels | 1 590 | 25 | 1 561 | 25 |
| | Étudiants, stagiaires (tous les autres statuts) | 142 | 2 | 118 | 2 |
| **TOTAL** | | **6 439** | **100** | **6 331** | **100** |
| | | **Nbre** | **%** | **Nbre** | **%** |
| (par catégorie d'emploi, en nombre de ETC utilisés et en % du total des ETC utilisés) | Cadres | 366 | 6 | 372 | 6 |
| | Professionnels (inclut ingénieurs) | 1 293 | 20 | 1 302 | 21 |
| | Fonctionnaires | 2 528 | 39 | 2 486 | 39 |
| | Ouvriers | 2 110 | 33 | 2 053 | 32 |
| | Étudiants, stagiaires | 142 | 2 | 118 | 2 |
| | | **Nbre** | **%** | **Nbre** | **%** |
| Répartition de l'effectif au 31 mars par groupe d'âge (nombre et % de personnes) | 34 ans et moins | 799 | 13 | 676 | 12 |
| | 35 ans à 54 ans | 4 267 | 70 | 4 097 | 69 |
| | 55 ans et plus | 1 010 | 17 | 1 142 | 19 |

| | | Du 1er avril 2005 au 31 mars 2008 | | Du 1er avril 2006 au 31 mars 2009 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | **Nbre** | **%** | **Nbre** | **%** |
| Prévision des départs à la retraite d'ici le 1er avril 2009 en nombre et en % des employés | Nombre de personnes visées et % par rapport au nombre d'employés au 31 mars | 546 | 12 | 524 | 11 |
| | | | **%** | | **%** |
| Taux de roulement du personnel permanent | Départ à la retraite, mutation, promotion avec concours et démission/effectif permanent au 31 mars | | 0,8 | | 1,7 |
| | | | **%** | | **%** |
| Taux d'absentéisme pour maladie du personnel permanent[9] | Nombre de jours d'absence pour maladie / Nombre de jours de travail payés | | 2,4 | | 2,4 |
| | | | **Nbre** | | **Nbre** |
| Nombre de jours de formation par ETC utilisé (projet de loi n° 90) | Formation globale | | 2,6 | | 2,4 |
| | Formation en prestation de services du personnel en contact avec les clientèles, citoyens et entreprises (si disponible) | | ND | | ND |

| Indicateur | | 2004-2005 | 2005-2006 |
|---|---|---|---|
| **Ressources budgétaires et financières** | | **$** | **$** |
| Dépenses pour la formation du personnel | Dépenses totales en formation par employé | 319 | 290 |
| | Dépenses de formation en prestation de services par employé (si disponible) | ND | ND |
| | Dépenses de formation en technologie de l'information par employé | 478 | 407 |

[8] Effectif du Ministère en ETC (équivalent temps complet).

[9] Taux d'absentéisme : comprend tous les motifs d'absence pour cause de maladie. Données extraites du tableau de bord du Secrétariat du Conseil du trésor (SCT). Pour l'année 2005-2006, l'information ne couvre que les neuf premiers mois de l'année.

| Ressources informationnelles | Indicateur | 2004-2005 (000 $) | % | 2005-2006 (000 $) | % |
|---|---|---|---|---|---|
| Dépenses en matière de ressources informationnelles (RI) (montant, % de croissance et % par rapport aux dépenses totales du Ministère) | Dépenses en RI ($) | 48 043.1 | - | 52 986.1 | - |
| | Croissance annuelle des dépenses en RI | 1 966.3 | 4.3 | 4 943.0 | 10.3 |
| | Pourcentage des dépenses en RI par rapport aux dépenses totales du Ministère (%) | | 2.3 | | 2.2 |

| Prestation de services | Indicateur | 2004-2005 | 2005-2006 |
|---|---|---|---|
| Achalandage selon le mode de prestation de services : nombre de contacts effectués en provenance de la clientèle (en nombre de transactions) | Système téléphonique de renseignement (nombre d'appels annuels) | Nbre 39 439 | Nbre 50 495 |
| | Inforoutière | | |
| | - Demandes de renseignements téléphoniques (nombre d'appels annuels) | 256 000 | 324 129 |
| | - Consultation du site Internet (nombre mensuel moyen de pages vues) | 1 026 418 | 1 082 063[10] |
| | | Nbre | Nbre |
| Satisfaction de la clientèle : nombre de services ayant été évalués et % de satisfaction obtenu pour chacun d'eux | - Nombre de services évalués | 2 | 3 |
| | | % | % |
| | Transport adapté | | |
| | - Satisfaction de la clientèle | ND | 82 |
| | Entretien des routes en hiver | | |
| | - Taux de satisfaction | 61 | 57 |
| | Campagne de sécurité routière en conditions hivernales | | |
| | - Appréciation de la campagne publicitaire | 7,7/10 | 7,9/10 |
| | - Appréciation du guide *Conduire au Québec* | 8/10 | 8,3/10 |
| | - Proportion des conducteurs munissant de pneus d'hiver leur véhicule le plus souvent utilisé (ensemble du Québec) | 9/10 | 9/10 |
| | | Nbre | Nbre |
| Traitement des plaintes : nombre de plaintes reçues et traitées | - Nombre de plaintes reçues | 3 305 | 4 174 |
| | - Nombre de plaintes traitées | 3 289 | 4 151 |

[10] Cette donnée représente le nombre de pages consultées. Une personne peut consulter plusieurs « pages vues » lors d'une visite du site Internet du Ministère.

# Partie 2. Le contexte et les faits saillants

Au cours de l'année 2005-2006, les directions du Ministère ont mis en œuvre les priorités et les orientations gouvernementales tout en poursuivant la réalisation des activités prévues au *Plan stratégique 2005-2008* et au *Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006* ainsi que des engagements pris dans la *Déclaration de services aux citoyens*.

## 2.1 Le contexte du Ministère en 2005-2006

Chaque année, près de 90 milliards de kilomètres sont parcourus sur le réseau routier québécois. Devant une telle réalité, il est évident que les interventions sur le réseau routier quant à son maintien, son amélioration et son développement prennent une importance stratégique. En tout temps, le Ministère a la responsabilité d'offrir aux Québécois des infrastructures de transport sécuritaires, en bon état et fonctionnelles. L'amélioration constante de l'efficacité des systèmes de transport devient une condition essentielle au développement d'une économie stable et d'une société prospère respectueuse de son environnement. Au cours de l'année 2005-2006, quatre grands dossiers ont, dans ce contexte, retenu l'attention du Ministère.

### a) Le développement durable

En 2005-2006, pour le Ministère, le développement durable a été non seulement un sujet d'actualité mais aussi une priorité ministérielle. Dans le cadre du Plan de développement durable du Québec qui amène un nouveau cadre de responsabilisation de tous les ministères et organismes, le Ministère a entrepris de recentrer l'environnement et le développement durable dans ses processus, produits, services et activités. C'est ainsi que le Ministère a redéfini sa mission et son *Plan stratégique 2005-2008* (en vigueur depuis le 11 mai 2005) dans une perspective de développement durable.

Le Ministère a amorcé, en juin 2005, la planification d'un système ministériel de gestion environnementale (SGE) afin de faciliter la prise en considération de l'environnement et du développement durable dans l'ensemble de ses activités, de ses produits et de ses services et ce, conformément à l'objectif ministériel inscrit dans le Plan gouvernemental sur la diversité biologique 2004-2007. Selon la norme ISO 14001 (2004), un SGE est une composante du système de gestion d'un organisme utilisée pour développer et mettre en œuvre sa politique environnementale et gérer ses aspects environnementaux. Enfin, en 2005-2006, le Ministère a contribué au développement durable de différentes façons : en favorisant le recours à des modes de transport moins polluants: par la promotion du transport en commun (voies réservées, engagement pour la rénovation du métro montréalais et la construction d'une nouvelle ligne de train de banlieue dans l'est de Montréal), de l'intermodalité dans le transport des marchandises et des modes de transport alternatifs à la voiture solo (soutien au covoiturage) et en appuyant le développement des technologies novatrices et efficaces en matière énergétique et environnementale de même que les systèmes de transport intelligents.

## b) Le maintien des actifs

Le réseau routier est un atout essentiel de notre économie et un élément important du patrimoine collectif. Par contre, il est vieillissant, puisque la majorité des autoroutes ont été construites dans les années 1960 et 1970. La situation est la même à l'égard des nombreuses structures qu'on trouve sur les quelque 30 000 kilomètres de route sous la responsabilité du Ministère. Ces structures requièrent des investissements importants. C'est pourquoi le maintien des actifs est un dossier majeur au Ministère. En 2005, 1,3 milliard de dollars a été affecté à la conservation, à l'amélioration et au développement du réseau routier, ce qui a permis d'intervenir sur plus de 1 500 kilomètres de route et près de 450 structures. Le défi est tout aussi grand en matière de transport collectif, puisque les besoins d'investissements sont de l'ordre de 4,6 milliards de dollars pour les 10 prochaines années en termes d'amélioration, de développement et de maintien des actifs.

## c) La sécurité routière

La sécurité routière est un élément qui détermine toutes les actions du Ministère à l'égard des usagers de la route. Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a mis sur pied la Table québécoise de la sécurité routière. Cette table fait appel à la participation de multiples intervenants. Le Ministère attend de cette table des recommandations novatrices et constructives qui permettront d'améliorer le bilan routier du Québec, lequel semble avoir atteint un plateau après des décennies de progression bien sentie. Le Ministère s'est aussi donné pour défi de lancer une nouvelle politique de sécurité routière. On y trouvera les moyens retenus de même que les actions et les interventions qui permettront d'atteindre une nouvelle cible d'amélioration du bilan routier au Québec. La politique québécoise de sécurité routière interpellera tous les partenaires concernés ainsi que l'ensemble des citoyens, car la sécurité routière est un enjeu de société.

## d) Le partenariat public-privé

Le partenariat public-privé est un mode de réalisation particulièrement propice au secteur des transports. Il se caractérise par une entente contractuelle entre les secteurs public et privé. Cette entente détermine entre autres le partage des risques et permet de mieux respecter les coûts et les délais de réalisation. Le Ministère a élaboré une approche rigoureuse pour donner une meilleure valeur pour l'argent investi et assurer la pérennité de l'actif. Trois projets pouvant être réalisés selon le partenariat public-privé ont été identifiés : le parachèvement de l'autoroute 30 entre Châteauguay et Vaudreuil-Dorion, celui de l'autoroute 25 entre Montréal et Laval, et la mise en place d'un réseau renouvelé de haltes routières. L'ensemble de ces trois projets mènera à des investissements potentiels de plus ou moins 2 milliards de dollars. Au cours de l'année 2005-2006, ces trois projets se sont poursuivis. Dans les trois cas, le Ministère a lancé ou s'apprête à lancer un appel de qualification pour sélectionner des candidats ayant les capacités techniques et financières pour mener à bien ces projets. Les appels de propositions suivront de peu.

## 1.1 Les faits saillants

La présente section expose les principales actions significatives du Ministère qui ont marqué l'année 2005-2006 dans le secteur des transports en fonction des orientations stratégiques ministérielles.

ORIENTATION 1

### ASSURER AUX USAGERS DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT SÉCURITAIRES, EN BON ÉTAT ET FONCTIONNELLES

- Le Ministère a annoncé, en 2005, un vaste plan de redressement du réseau routier québécois avec un investissement sans précédent de 3,9 milliards de dollars sur une période de 3 ans. Au printemps 2006, celui-ci a été augmenté de 1,4 milliard de dollars et prolongé d'une année, portant ainsi à 5,3 milliards de dollars les investissements prévus pour les prochaines années. Le plan de redressement vise à améliorer l'état et la qualité des structures et des routes tout en réalisant de grands projets visant l'amélioration de la sécurité et de la fluidité de la circulation sur les corridors de commerce intérieur et extérieur;

- En 2005-2006, première année du plan de redressement en quatre ans du réseau routier québécois, le Ministère et ses partenaires ont investi plus de 1,3 milliard de dollars (Fonds de conservation et d'amélioration du réseau routier) dans le rehaussement de la qualité du réseau routier supérieur, soit une augmentation de plus de 231 millions de dollars par rapport à 2004-2005;

- Le plan de redressement annoncé en 2005, ajouté aux investissements consentis au cours des années 2001-2004, commence à donner des résultats concrets et a permis de freiner la dégradation du réseau stratégique essentiel à la vitalité du commerce extérieur. L'état du réseau stratégique (RSSCE) s'est amélioré de telle sorte que 77,5 % des déplacements se font sur des chaussées en bon état;

- Le nombre d'accidents mortels sur le réseau routier sous la responsabilité du Ministère a été de 374[11] en 2005. Par ailleurs, à l'échelle du Québec, les routes ont été le lieu de 642 accidents mortels. Le nombre de victimes associées aux accidents mortels s'élevait pour 2005 à 408[12] pour le réseau sous la responsabilité du Ministère et à 704 pour l'ensemble des routes du Québec. Pour les années où des données sont disponibles depuis 2001, le taux des décès au Québec est inférieur ou égal à celui des États-Unis, soit de moins d'une victime par 100 millions de kilomètres parcourus[13];

- En matière de sécurité routière, le Québec se compare avantageusement aux administrations les plus performantes ailleurs dans le monde. Par contre, la tendance récente observée en termes de réduction du nombre de décès et de blessés graves démontre qu'il devient de plus en plus difficile de réduire le nombre de ces victimes avec les moyens déployés actuellement;

- Afin de mettre en place des mesures novatrices de manière à continuer d'améliorer le bilan routier, le ministre a créé, en décembre 2005, la Table québécoise de la sécurité routière qui sera un forum permanent d'échanges et de discussions. La table, qui réunit une quarantaine de partenaires, examinera les divers problèmes de sécurité routière en vue de proposer des solutions permettant de réduire le nombre de victimes sur les routes;

11-12 Les données sont approximatives et sont calculées pour l'année civile 2005.

13 SAAQ. Bilan routier 2005. Dossier de presse.

- Les campagnes publicitaires du Ministère ont des impacts positifs sur les conducteurs et obtiennent de bonnes notes. La campagne de sécurité routière sous le thème *C'est l'hiver, méfiez-vous… aussi de vous* a rejoint plus de neuf conducteurs sur dix et elle aurait incité plus de la moitié des répondants de l'étude à modifier leur comportement. Les conducteurs lui accordent une note moyenne de 7,9 sur 10, et 86 % d'entre eux estiment que le ton et l'approche utilisés sont adéquats. Les répondants croient également, dans une proportion de 82 %, que la campagne *C'est l'hiver, méfiez-vous… aussi de vous* a eu un impact favorable sur le comportement de la population en général.

ORIENTATION 2

## AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES SYSTÈMES DE TRANSPORT DANS UNE PERSPECTIVE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

- Le Québec possède un ratio de gaz à effet de serre (GES) par habitant presque deux fois moindre que celui de l'ensemble du Canada (12,1 tonnes pour le Québec comparativement à 23,4 tonnes d'équivalent $CO_2$ pour le Canada). Le secteur des transports produit 37,4 % des émissions de gaz à effet de serre au Québec et, dans cette optique, il est l'un des secteurs les plus directement interpellés par la lutte aux gaz à effet de serre;

- Dans le cadre de sa Politique de transport maritime et fluvial, le Ministère a investi près de 9 millions de dollars au cours des cinq dernières années, dont 3 millions de dollars en 2005-2006 dans des projets qui favorisent l'essor du transport maritime. Les projets d'infrastructures maritimes et intermodales subventionnés ont permis jusqu'à présent d'accueillir au total plus de 9 millions de tonnes de marchandises dans les ports du Saint-Laurent;

- On assiste présentement à la relance du cabotage sur le Saint-Laurent. Les services de cabotage le long du fleuve Saint-Laurent sont compétitifs avec le camionnage; ils permettent, entre autres, de diminuer les émissions de GES et de polluants;

- Afin de favoriser le maintien d'un service adéquat de transport aérien entre les régions et les grands centres, le Ministère a déboursé au cours des trois dernières années, dans le cadre d'une entente avec Air Canada, 7,5 millions de dollars dont 2,5 millions de dollars en 2005-2006;

- Au Québec, plus de 70 % de la population a accès à un service de transport en commun. Le Ministère est un partenaire de premier plan des municipalités pour le financement du transport en commun. En effet, il absorbe près de 70 % des coûts du transport adapté et de 50 % à 100 % des coûts des projets d'immobilisations pour les 9 sociétés de transport au Québec. Au cours de l'année 2005-2006, il a versé une aide directe de plus 293 millions de dollars pour l'ensemble des modes de transport collectif, aide à laquelle il faut ajouter une somme de plus de 118 millions de dollars provenant du Fonds des contributions des automobilistes au transport en commun et de la taxe sur l'essence dans la région de Montréal;

- Bien que plus de 506 millions de déplacements aient été effectués en transport en commun au Québec en 2004, ce qui représente près du tiers du total canadien, on constate un effritement de cet avantage, au cours des dernières années, particulièrement dans la région de Montréal;

- À la suite de la ratification de l'entente intervenue en 2005 entre le Canada et le Québec, le gouvernement fédéral est un nouveau partenaire du transport collectif. La contribution financière de 504 millions de dollars des gouvernements du Canada et du Québec, à laquelle s'ajoute la contribution financière de 93 millions de dollars des municipalités, permettra d'affecter 597 millions de dollars au financement des infrastructures locales de transport en commun pour la période 2005-2010;

- Au cours de l'année 2005-2006, le gouvernement a également annoncé un certain nombre d'initiatives nouvelles afin d'appuyer davantage le transport en commun. Il s'agit du remboursement aux organismes de transport en commun de la taxe sur le carburant, ce qui représente une somme additionnelle de 10,5 millions de dollars. S'ajoutent aussi la déductibilité de 200 % des coûts du laissez-passer de transport en commun payés par l'employeur ainsi que la non-imposition de cet avantage pour l'employé;

- À titre de principal bailleur de fonds pour les services de transport adapté, le Ministère a réalisé, au cours de l'année 2005-2006, une étude sur les besoins et la satisfaction de la clientèle du transport adapté. L'étude avait pour but de s'assurer que ces services répondent aux besoins de la clientèle et de mesurer la satisfaction de celle-ci à l'égard de la qualité et de la sécurité des services offerts. Dans l'ensemble, la clientèle est satisfaite de la qualité des services offerts dans une proportion de près de 82 %[14];

- Le Ministère coordonne l'élaboration d'un plan stratégique des systèmes de transport intelligents (STI) pour doter le Québec, d'ici 2006, d'un cadre de référence appuyant, dans un horizon de dix ans, la mise en œuvre concertée et intégrée des STI au Québec. L'utilisation des nouvelles technologies dans les systèmes de transport, regroupées sous l'appellation « systèmes de transport intelligents (STI) », présente un potentiel important en vue d'améliorer la gestion et l'exploitation des réseaux de transport ainsi que les services aux usagers. À la base, on trouve l'informatique, l'électronique et les télécommunications qui sont combinées dans des applications diverses afin de rendre les réseaux de transport plus sûrs, plus efficaces, plus fiables et plus écologiques, sans avoir nécessairement à modifier physiquement l'infrastructure.

[14] Le lecteur peut consulter ce document dans le site Internet du Ministère : www.mtq.gouv.qc.ca/fr/publications/modes/personnes/transport_adapte2006_etude_bes.pdf.

ORIENTATION 3

## AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE L'ORGANISATION POUR DE MEILLEURS SERVICES AUX CITOYENS

- D'ici 2009, plus de 11 % des employés permanents du Ministère atteindront l'âge de la retraite. Cette situation amène le Ministère à réévaluer ses programmes, mais aussi plusieurs éléments de son organisation actuelle pour être à même de maintenir et d'améliorer la qualité des services offerts aux citoyens;

- Le Ministère a structuré au fil des ans une organisation performante capable de répondre efficacement aux différents défis posés par la mise en œuvre de sa mission. Afin d'assurer une gestion optimale des ressources humaines, dont une part importante atteindra l'âge de la retraite au cours des prochaines années, le Ministère a approuvé un cadre de gestion des personnes. Le Ministère a également réalisé un exercice de planification de ses ressources humaines et produit un plan pluriannuel de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre qui est révisé annuellement. Cette planification des ressources devrait permettre au Ministère de contribuer à l'atteinte de l'objectif gouvernemental de ne remplacer qu'un employé sur deux prenant leur retraite, tout en s'assurant de disposer du personnel qualifié requis au cours des prochaines années;

- Des systèmes d'information performants peuvent contribuer grandement à la gestion de l'organisation. Le Ministère utilise pleinement les possibilités offertes par les nouvelles technologies de l'information. Il revoit ses processus administratifs et mettra en place, d'ici 2008, une nouvelle génération de systèmes d'information portant notamment sur la gestion des ressources financières et la gestion des infrastructures routières;

- Le Ministère participe à l'implantation du modèle des services partagés et est présent dans quatre sites pilotes en région. Ces travaux s'inscrivent dans le cadre de référence des services partagés et du plan de mise en œuvre de la stratégie des services partagés adoptés par le Conseil des ministres;

- La contribution du Ministère au projet de gouvernement en ligne se traduit par le développement d'un portail gouvernemental en matière de transport, en collaboration avec ses partenaires, ainsi que de services en ligne ministériels. Le portail gouvernemental en matière de transport doit regrouper les services en ligne dans ce champ d'activité pour permettre aux citoyens de faire des affaires avec les ministères et les organismes gouvernementaux québécois visés, de façon directe, sécuritaire et efficace à partir d'un seul endroit. Les premières actions ont déjà été accomplies en ce sens avec l'ouverture du Guichet unique des transporteurs. Une fois lancé, le portail donnera accès à plusieurs services du Ministère, de la SAAQ et de la Commission des transports du Québec;

- Lors de la tenue du Forum des générations, le gouvernement a conclu deux ententes portant sur la décentralisation et la régionalisation avec les représentants des milieux municipal et régional. Le Ministère évalue les programmes et les activités ministériels pouvant être décentralisés vers les municipalités ou les municipalités régionales de comté (MRC) et procédera éventuellement à leur décentralisation compte tenu des décisions que prendra le gouvernement à cet égard. Le Ministère verra également à l'adaptation de ses programmes aux caractéristiques particulières des régions;

- Dans le Plan de modernisation 2004-2007 du gouvernement du Québec, six projets en transport ont été étudiés concernant la mise en place éventuelle d'un partenariat public-privé (PPP). Une fois les évaluations terminées, le Ministère ira de l'avant dans la mise en œuvre de partenariats lorsque les avantages en auront été clairement démontrés. Des six projets retenus, trois sont proposés pour être réalisés en PPP (autoroute 25, autoroute 30 et haltes routières), deux projets ont été abandonnés et un autre est encore à l'étude.

- Le Ministère prend les mesures nécessaires afin de donner suite aux engagements gouvernementaux en matière d'allégement réglementaire et administratif, aux recommandations des groupes-conseils ainsi qu'au rapport du Groupe de travail conjoint sur l'administration de la fiscalité. C'est également dans ce contexte que le Ministère produit une analyse des impacts de tout projet de législation ou de norme réglementaire susceptible d'avoir des effets importants sur les entreprises (au moins 1 M$). Pour chaque loi ou règlement présenté, le Ministère répond aux exigences gouvernementales d'analyse des impacts sur les entreprises.

## LE BUREAU DE LA CAPITALE-NATIONALE

- Le Bureau de la Capitale-Nationale (BCN) a pour mission de contribuer au développement économique de la région de la Capitale-Nationale et de veiller à l'adaptation de l'action gouvernementale au contexte particulier de cette région. En collaboration avec certains ministères à vocation économique, le BCN contribue aux efforts de développement économique de la région en appuyant des projets publics et privés au moyen du Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale (FDERCN) et des autres programmes d'aide gouvernementale au développement local et régional placés sous sa responsabilité. Le BCN contribue également aux actions gouvernementales en vue d'affirmer le rôle de Québec comme capitale nationale. À cette fin, il est appelé à intervenir dans divers dossiers de développement régional de première importance, notamment en ce qui concerne l'appui du gouvernement aux fêtes du 400e anniversaire de Québec en 2008.

# Partie 3. Les résultats

La présente partie fait état des résultats découlant des actions menées par le Ministère, au cours de l'exercice financier 2005-2006, en ce qui concerne les nouvelles priorités gouvernementales, le Plan stratégique 2005-2008, le Plan de gestion des dépenses 2005-2006 et la Déclaration de services aux citoyens. Pour la période 2005-2008, le Ministère a retenu pour son plan stratégique trois grandes orientations :

| | |
|---|---|
| Orientation 1 | Assurer aux usagers des infrastructures de transport sécuritaires, en bon état et fonctionnelles; |
| Orientation 2 | Améliorer l'efficacité des systèmes de transport dans une perspective de développement durable; |
| Orientation 3 | Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens. |

Pour y parvenir, le Ministère articule ses actions autour des axes d'intervention suivants :

1.1 La sécurité des usagers
1.2 La conservation des infrastructures.
1.3 L'exploitation des infrastructures
2.1 Les réseaux internationaux et interrégionaux
2.2 Les réseaux urbains
2.3 L'environnement et le développement durable
2.4 La recherche et l'innovation
3.1 La gestion des ressources
3.2 Les relations avec les partenaires publics et privés
3.3 Les relations avec les citoyens et les entreprises

Le Plan annuel de gestion des dépenses 2005-2006[15] tient compte des principaux objectifs du Plan stratégique 2005-2008 et des ressources disponibles. Les résultats atteints par le Ministère au cours de l'année 2005-2006, en fonction de ces orientations, axes d'intervention et objectifs, sont présentés dans cette section.

[15] Budget de dépenses 2005-2006, Volume III, Plans annuels de gestion des dépenses des ministères et organismes, Conseil du trésor du Québec.

ORIENTATION 1

## ASSURER AUX USAGERS DES INFRASTRUCTURES DE TRANSPORT SÉCURITAIRES, EN BON ÉTAT ET FONCTIONNELLES

### Axe d'intervention - La sécurité des usagers

| OBJECTIFS STRATÉGIQUES | PRINCIPAUX RÉSULTATS | RÉFÉRENCES |
|---|---|---|
| 1. D'ici 2006, élaborer conjointement avec la SAAQ et rendre publique une nouvelle politique de sécurité routière. | Un plan d'ensemble de mesures et d'actions relatives à la sécurité routière a été réalisé en préparation de la Politique gouvernementale de sécurité routière. | p. 43 |
| 2. D'ici 2005, favoriser la concertation entre tous les partenaires en sécurité, notamment par la mise en place de la Table de concertation en sécurité routière. | La Table québécoise de la sécurité routière a été créée le 12 décembre 2005. | p. 44 |
| 3. Au cours de la période 2005-2008, contribuer à améliorer la sécurité des usagers des infrastructures routières sous la responsabilité du Ministère par des interventions visant notamment à prévenir ou à réduire les accidents résultant d'une sortie de route et les accidents aux intersections. | Le Ministère a réalisé en priorité des interventions ayant un impact sur la sécurité, notamment la réparation de glissières, le nivellement des accotements de même que l'élimination ou le déplacement d'obstacles. | p. 45 |
| 4. Au cours de la période 2005-2008, contribuer à améliorer le bilan des accidents liés aux véhicules lourds et aux véhicules hors route. | Des mesures ont été prises (consultation, campagnes de sensibilisation, règles de circulation, loi) afin d'assurer un meilleur encadrement de la pratique de ces activités. | p. 46 |

### Axe d'intervention - La conservation des infrastructures

| OBJECTIFS STRATÉGIQUES | PRINCIPAUX RÉSULTATS | RÉFÉRENCES |
|---|---|---|
| 5. Au cours de la période 2005-2008, améliorer la qualité des chaussées du réseau routier sous la responsabilité du Ministère. | Le plan de redressement annoncé en 2005 ainsi que les investissements consentis au cours des années 2001-2004 ont permis de freiner la dégradation du réseau stratégique essentiel à la vitalité du commerce extérieur. | p. 47 |
| 6. Au cours de la période 2005-2008, maintenir la qualité des structures du réseau routier sous la responsabilité du Ministère. | Le Ministère a réalisé des interventions sur près de 450 structures. De ce nombre, 96 structures ont vu leurs déficiences entièrement corrigées, ce qui constitue le meilleur résultat obtenu depuis les trois dernières années. Lorsqu'une structure est corrigée, aucune intervention d'entretien n'est généralement requise sur celle-ci avant 10 ans. | p. 48 |

Axe d'intervention - L'exploitation des infrastructures

| OBJECTIFS STRATÉGIQUES | PRINCIPAUX RÉSULTATS | RÉFÉRENCES |
|---|---|---|
| 7. Au cours de la période 2005-2008, assurer un entretien de qualité des routes sous la responsabilité du Ministère en donnant priorité aux interventions qui ont un impact sur la sécurité. | Le taux de présence du marquage est légèrement à la hausse, le taux de respect du délai pour la mise en forme des accotements par rapport à la cible visée est encourageant, tandis que le taux de respect des exigences pour l'entretien hivernal des routes est légèrement à la baisse. | p. 49 |
| 8. Au cours de la période 2005-2008, favoriser le maintien de la fonctionnalité des routes sous la responsabilité du Ministère par une meilleure gestion des accès, notamment pour les nouvelles voies de contournement. | De nouvelles voies de contournement ont été protégées, sur près de 9 kilomètres, par des mesures de contrôle des accès afin d'assurer des déplacements efficaces et sécuritaires. | p. 51 |

ORIENTATION 2

## AMÉLIORER L'EFFICACITÉ DES SYSTÈMES DE TRANSPORT DANS UNE PERSPECTIVE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Axe d'intervention - Les réseaux internationaux et interrégionaux

| OBJECTIFS STRATÉGIQUES | PRINCIPAUX RÉSULTATS | RÉFÉRENCES |
|---|---|---|
| 9. Au cours de la période 2005-2008, accroître l'efficacité des grands corridors internationaux et interrégionaux par la réalisation de projets majeurs d'amélioration du réseau routier et par un renforcement de la coopération avec les administrations voisines. | Le Ministère a réalisé sur le RSSCE des travaux majeurs d'amélioration sur près de 64 kilomètres.<br>Le Ministère n'a pas signé de nouvelle entente, mais a poursuivi ses échanges avec les administrations voisines. | p. 52 |
| 10. Au cours de la période 2005-2008, promouvoir et soutenir l'utilisation du transport ferroviaire, maritime et intermodal. | Le Plan d'action maritime est réalisé à près de 80 %.<br>Le nombre de wagons circulant sur le réseau de CFIL a encore augmenté.<br>Les projets d'infrastructures intermodales ont permis de traiter plus de 500 000[16] tonnes de marchandises. | p. 53 |
| 11. Au cours de la période 2005-2008, favoriser le maintien d'un service adéquat de transport aérien entre les régions et les grands centres. | La desserte régionale s'est maintenue sensiblement à la même hauteur que pendant l'année 2004-2005. | p. 54 |
| 12. Contribuer au développement touristique en appuyant l'achèvement de la Route verte en vue de son inauguration en 2007. | Le circuit de la Route verte est réalisé à 83 %. | p. 55 |

[16] Le tonnage est partiellement issu d'une estimation.

## Axe d'intervention - Les réseaux urbains

| OBJECTIFS STRATÉGIQUES | PRINCIPAUX RÉSULTATS | RÉFÉRENCES |
|---|---|---|
| 13. Au cours de la période 2005-2008, favoriser la croissance de l'utilisation des modes autres que l'automobile, notamment en contribuant à la révision du cadre de financement du transport en commun d'ici 2006. | Les éléments d'un nouveau cadre financier ont été annoncés et mis en place. L'achalandage du transport en commun dans les grandes agglomérations a connu une diminution de 4,7 millions de personnes en 2004. | p. 56 |
| 14. D'ici 2006, élaborer un nouveau cadre d'intervention sur la mobilité dans la région métropolitaine de Montréal. | Des études et analyses ont été complétées pour la mise à jour de la problématique des déplacements des personnes et des marchandises. | p. 57 |

## Axe d'intervention - L'environnement et le développement durable

| OBJECTIFS STRATÉGIQUES | PRINCIPAUX RÉSULTATS | RÉFÉRENCES |
|---|---|---|
| 15. Au cours de la période 2005-2008, contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre du Plan de développement durable du Québec pour le secteur des transports. | Le Ministère a collaboré à la démarche gouvernementale et il a entrepris certaines actions pour se conformer au Plan de développement durable. | p. 58 |
| 16. Au cours de la période 2005-2008, contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie gouvernementale sur les changements climatiques pour le secteur des transports. | Le Ministère a participé à l'élaboration du projet de stratégie gouvernementale sur les changements climatiques. | p. 59 |

## Axe d'intervention - La recherche et l'innovation

| OBJECTIFS STRATÉGIQUES | PRINCIPAUX RÉSULTATS | RÉFÉRENCES |
|---|---|---|
| 17. Améliorer la gestion, l'exploitation et les services aux usagers des réseaux de transport par l'élaboration, conjointement avec ses partenaires, d'un plan stratégique québécois des systèmes de transport intelligents (STI) d'ici 2006. | Le Plan stratégique québécois des STI est en cours d'élaboration. | p. 60 |

ORIENTATION 3

## AMÉLIORER LA PERFORMANCE DE L'ORGANISATION POUR DE MEILLEURS SERVICES AUX CITOYENS

### Axe d'intervention - La gestion des ressources

| OBJECTIFS STRATÉGIQUES | PRINCIPAUX RÉSULTATS | RÉFÉRENCES |
|---|---|---|
| 18. Au cours de la période 2005-2008, améliorer la gestion des ressources humaines, maintenir l'expertise et assurer la relève par l'élaboration d'un cadre de gestion des personnes incluant un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre. | Le Ministère met en œuvre le cadre de gestion des personnes et le plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, et toutes les composantes sont à la disposition des gestionnaires et des employés. | p. 61 |
| 19. Au cours de la période 2005-2008, améliorer la gestion par la refonte des processus administratifs et la mise en place d'une nouvelle génération de systèmes d'information. | Le Ministère revoit ses processus administratifs, et les travaux visant la mise en place d'une nouvelle génération de systèmes d'information sont avancés. | p. 62 |

### Axe d'intervention - Les relations avec les partenaires publics et privés

| OBJECTIFS STRATÉGIQUES | PRINCIPAUX RÉSULTATS | RÉFÉRENCES |
|---|---|---|
| 20. Au cours de la période 2005-2008, contribuer à la démarche gouvernementale de décentralisation, de régionalisation et d'adaptation des programmes et des activités. | Le Ministère a mis en place une table MTQ-conférences régionales des élus (CRE) sur le transport collectif en milieu rural. Deux propositions de mise en place de projets pilotes de transport collectif ont été soumises. | p. 64 |
| 21. Au cours de la période 2005-2008, évaluer et réaliser, si cela est opportun, sous forme de partenariat, des projets majeurs d'infrastructures ou relatifs à des services ministériels. | Trois projets de PPP ont été retenus par le Ministère : autoroute 30, autoroute 25 et haltes routières. | p. 65 |

### Axe d'intervention - Les relations avec les citoyens et les entreprises

| OBJECTIFS STRATÉGIQUES | PRINCIPAUX RÉSULTATS | RÉFÉRENCES |
|---|---|---|
| 22. D'ici 2007, mettre en place le portail gouvernemental en transport et les services en ligne ministériels prioritaires qui lui sont liés. | Les travaux relatifs au portail gouvernemental et à la mise en ligne de 23 services ministériels progressent normalement. | p. 68 |
| 23. Au cours de la période 2005-2008, poursuivre l'allégement réglementaire et administratif. | Douze mesures d'allégement ont été mises en œuvre. | p. 69 |

# ORIENTATION STRATÉGIQUE 1

Assurer aux usagers des infrastructures de transport sécuritaires, en bon état et fonctionnelles.

## AXE D'INTERVENTION 1.1
## La sécurité des usagers

OBJECTIF 1.1

### ÉLABORER, CONJOINTEMENT AVEC LA SAAQ, ET RENDRE PUBLIQUE UNE NOUVELLE POLITIQUE DE SÉCURITÉ ROUTIÈRE

La sécurité des usagers des réseaux de transport, particulièrement du réseau routier, fait l'objet d'une préoccupation constante du Ministère. Par ailleurs, bien que le Québec ait connu une amélioration importante de son bilan routier au cours des trente dernières années - le nombre de décès ayant diminué de 2 209 en 1973 à 704 en 2005 - le bilan routier de 2005 fait état de plus de 704 décès, 6 397 blessés graves et 51 525 blessés légers, pour un total de 58 626 victimes, soit une hausse de 3,7 % par rapport à 2004. C'est pourquoi, au cours de l'année 2006, le Ministère et la Société de l'assurance automobile du Québec proposeront, en collaboration avec l'ensemble des partenaires concernés par la sécurité routière, une politique québécoise de sécurité routière. Puisqu'elle répond à une priorité pour la société, et plus particulièrement pour la santé publique, la politique québécoise de sécurité routière énoncera les orientations et les priorités d'actions que se donnent le Ministère et la SAAQ afin de réduire le nombre et la gravité des accidents routiers, tout en s'assurant de préserver la mobilité des personnes et des marchandises.

| Indicateur 1 | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| Politique de sécurité routière rendue publique | 2006 | En voie de réalisation |

### Commentaires

- Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a élaboré un plan d'ensemble de mesures et d'actions relatives à la sécurité routière en préparation de la politique québécoise de sécurité routière.
- D'ici l'automne 2006, les étapes suivantes sont prévues : dépôt des recommandations de la commission parlementaire et des sous-comités de la Table québécoise de la sécurité routière, suivi de l'évaluation des mesures proposées par la table et la commission parlementaire au cours de l'été 2006.

OBJECTIF 1.2

## FAVORISER LA CONCERTATION ENTRE TOUS LES PARTENAIRES EN SÉCURITÉ, NOTAMMENT PAR LA MISE EN PLACE DE LA TABLE DE CONCERTATION EN SÉCURITÉ ROUTIÈRE

La sécurité routière doit devenir une préoccupation partagée par tous les partenaires concernés. Il s'agit en effet d'un véritable chantier public qui fait appel à l'ensemble des forces vives de la société. Ce partage des responsabilités demande un travail d'équipe et une bonne concertation. C'est pourquoi il s'avère important pour le Ministère de mettre en place un forum permanent d'échanges et de discussions réunissant tous les partenaires concernés par la sécurité routière, notamment la Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ), les municipalités et les services policiers.

| Indicateur 2 | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| Table de concertation en sécurité routière mise en place | 2005 | Table de concertation en sécurité mise en place |

### Commentaires

- La Table de concertation en sécurité routière a été créée le 12 décembre 2005 sous le nom de « Table québécoise de la sécurité routière ».
- Elle poursuit les objectifs suivants : conseiller le ministre des Transports, susciter l'engagement de tous les partenaires relativement à l'amélioration du bilan routier et formuler des propositions d'actions ou d'interventions en matière de sécurité routière.
- La table est composée de représentants des usagers de la route, des milieux policier, municipal, de la santé et de la recherche universitaire, des ministères et des organismes gouvernementaux concernés par la sécurité routière de même que des assureurs automobiles et de Transports Canada.
- La table identifiera des pistes d'action qui viseront particulièrement le comportement des usagers de la route, la sécurité des véhicules et l'environnement routier[17].
- La Politique québécoise de sécurité routière tiendra compte des recommandations de la Table québécoise de la sécurité routière.

[17] Plusieurs éléments composent l'environnement routier, ce sont entre autres l'occupation du territoire adjacent, les abords de route, les accès et traverses, la signalisation, l'éclairage routier et l'état de la surface de roulement.

OBJECTIF 1.3

## CONTRIBUER À AMÉLIORER LA SÉCURITÉ DES USAGERS DES INFRASTRUCTURES ROUTIÈRES SOUS LA RESPONSABILITÉ DU MINISTÈRE PAR DES INTERVENTIONS EN VUE NOTAMMENT DE PRÉVENIR OU DE RÉDUIRE LES ACCIDENTS RÉSULTANT D'UNE SORTIE DE ROUTE ET LES ACCIDENTS AUX INTERSECTIONS

Depuis 1990, les efforts de tous les partenaires en sécurité ont permis de diminuer le nombre de décès de 34 % alors que le nombre de véhicules-kilomètres a augmenté de 30,9 % sur les routes du Québec. Dans ce contexte, les interventions privilégiées par le Ministère, pour 2005-2008, auront pour objet, notamment, la prévention ou la réduction du nombre des accidents résultant d'une sortie de route ou se produisant aux intersections. En effet, les accidents qui se produisent aux abords des routes représentent plus du tiers des accidents mortels ou avec blessés graves survenus sur le réseau routier sous la responsabilité du Ministère et ils découlent dans tous les cas d'une sortie de route. Les accidents aux intersections, quant à eux, comptent pour un autre tiers des accidents mortels ou avec blessés graves survenus sur ce réseau. Le Ministère intervient également sur d'autres éléments de l'environnement routier, comme la sécurité sur les chantiers de travaux routiers et l'entretien des équipements de sécurité. Il poursuit également son travail en partenariat avec les municipalités afin améliorer la sécurité du réseau routier local.

| **Indicateurs 3 à 6** | **Cible 2005*** | **Résultat 2005-2006** |
|---|---|---|
| Nombre d'accidents mortels[18] sur le réseau sous la responsabilité du Ministère | Moins de 374 | 374[19] |
| Taux d'accidents mortels sur le réseau sous la responsabilité du Ministère par milliard de véhicules-kilomètres parcourus | Pas de cible | En cours d'élaboration et de validation[20] |
| Nombre d'accidents mortels résultant d'une sortie de route sur le réseau sous la responsabilité du Ministère | Moins de 107 | 107[21] |
| Nombre d'accidents mortels se produisant aux intersections sur le réseau sous la responsabilité du Ministère | Moins de 99 | 101[22] |

* De nouvelles cibles seront établies conformément à la nouvelle politique de sécurité routière prévue pour 2006.

### Commentaires

- Le nombre d'accidents mortels à l'échelle du Québec est de 642 pour l'année 2005-2006.
- Le nombre de victimes associées aux accidents mortels s'élevait pour 2005 à 408 pour le réseau sous la responsabilité du Ministère et à 704 pour l'ensemble des routes.

[18] Accidents mortels sur le réseau sous la responsabilité du Ministère : Selon la SAAQ, les accidents avec dommages corporels sont divisés en trois groupes : les accidents mortels (au moins une victime décédée dans les huit jours de la connaissance de l'accident), les accidents graves (au moins une victime a été hospitalisée) et les accidents légers (aucune victime n'a été hospitalisée). Par ailleurs, un accident mortel peut se traduire par un ou plusieurs décès.

[19-21-22-23] Les données sont approximatives et sont calculées pour l'année civile 2005.

[20] Au moment de la rédaction du rapport annuel de gestion, les données relatives à cet indicateur n'étaient pas disponibles.

- Pour chacune des années pour lesquelles des données sont disponibles depuis 2001, le taux des décès au Québec est inférieur ou égal à celui des États-Unis, soit de moins d'une victime par 100 millions de kilomètres parcourus[25].

- En ce qui concerne les accidents aux intersections, le Ministère intervient sur ses infrastructures routières, notamment en corrigeant les sites où il y a une fréquence élevée d'accidents. En raison de leur potentiel de réduction des accidents, diverses interventions sont réalisées telle la correction de la géométrie de certains axes routiers (courbes, pentes, intersections, largeur de voies, installation de dispositifs de sécurité).

- Malgré les mesures prises par le Ministère, plusieurs accidents sont, dans une large mesure, attribuables à la somnolence, l'inattention ou la distraction des conducteurs.

OBJECTIF 1.4

## CONTRIBUER À AMÉLIORER LE BILAN DES ACCIDENTS LIÉS AUX VÉHICULES LOURDS ET AUX VÉHICULES HORS ROUTE (VHR)

En raison de leur taille et de leur nombre, les véhicules lourds posent un problème particulier en matière de bilan routier. Le Ministère y porte donc une attention spéciale afin d'atteindre son objectif de réduction du nombre d'accidents mortels.

Le Ministère coordonne des groupes de travail avec les associations, ministères et organismes concernés afin de resserrer l'encadrement de la pratique des VHR pour améliorer la sécurité des utilisateurs. L'année 2005-2006 a marqué, de façon tangible, la préoccupation du Ministère d'encadrer l'utilisation de ces véhicules. Au printemps 2005 a eu lieu dans 16 régions du Québec une consultation publique portant sur les VHR et, à l'hiver 2006, le Ministère a participé à une commission parlementaire sur les VHR. La Loi modifiant la Loi sur les véhicules hors route sera soumise pour adoption au cours de l'année 2006. Cette loi vise l'amélioration des aspects suivants de la sécurité: l'âge minimal de conduite, le contrôle de la circulation dans les sentiers et les amendes pour les infractions en matière de vitesse. Le Ministère mène aussi annuellement une campagne d'information destinée aux utilisateurs de véhicules hors route. Le Ministère entend poursuivre ses activités de coordination et d'encadrement de l'utilisation des véhicules hors route (VHR) afin de prévenir les accidents mortels.

| Indicateurs 7 et 8 | Cible 2005* | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| Nombre d'accidents mortels impliquant un véhicule lourd | Moins de 110 | 121[25] |
| Taux de décès en VHR par 10 000 véhicules immatriculés | Pas de cible | 1,9[25-26] |

* De nouvelles cibles seront établies conformément à la politique de sécurité routière prévue pour l'automne 2006.

[25] SAAQ. Bilan routier 2005. Dossier de presse.

[25-26] Le résultat est calculé pour l'année civile 2005.

Commentaires

- Pour les accidents impliquant un véhicule lourd, on observe un dépassement de l'ordre de 10 % du nombre d'accidents mortels par rapport à la cible de 2005-2008.
- Malgré une augmentation de 14,3 % du nombre de VHR immatriculés en 2005 par rapport au nombre moyen de 2000-2004, le taux de décès, par 10 000 VHR immatriculés, a augmenté de 6,2 %.
- Par ailleurs, en 2005, mais cette fois-ci comparativement à 2004, il y a eu un accroissement de 2,8 % des VHR immatriculés.

# AXE D'INTERVENTION 1.2
# La conservation des infrastructures

OBJECTIF 1.5

## AMÉLIORER LA QUALITÉ DES CHAUSSÉES DU RÉSEAU ROUTIER SOUS LA RESPONSABILITÉ DU MINISTÈRE

Le réseau routier du Québec s'étend sur plus de 185 000 kilomètres[27]. Il est composé de routes relevant de la compétence du Ministère (réseau routier supérieur), des municipalités (réseau routier local), du ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs (routes d'accès aux ressources), d'Hydro-Québec et du gouvernement fédéral. Le réseau routier supérieur d'une longueur totale de 29 157 kilomètres (longueur réelle en 2005) est sous la responsabilité du Ministère. Près de la moitié du réseau routier sous la responsabilité du Ministère est composée des routes nationales et des autoroutes.

Au cours des dernières années, les investissements consentis dans la conservation des chaussées et des structures du réseau routier sous la responsabilité du Ministère n'ont pas été suffisants pour stabiliser l'état du réseau. Durant la période 2005-2008, une hausse annuelle des investissements devrait permettre la poursuite de l'amélioration de la qualité des chaussées sur l'ensemble du réseau, c'est-à-dire tant sur le réseau stratégique en soutien au commerce extérieur (RSSCE) que sur le réseau hors RSSCE. Les axes les plus sollicités sur le RSSCE seront privilégiés, ce qui devrait permettre d'augmenter la proportion des kilomètres parcourus sur une chaussée en bon état.

| Indicateur 9 | Cible 2008 (%) | Résultat 2004-2005 (%) | Résultat 2005-2006 (%) |
|---|---|---|---|
| RSSCE | 78 | 76,4 | 77,5 |
| Réseau hors RSSCE | 57 | 55,5 | 56,1 |
| Proportion des chaussées en bon état pour l'ensemble du réseau routier sous la responsabilité du Ministère | 63 | 61,3 | 62,1 |

[27] Le lecteur peut se référer à l'annexe II pour plus de détails sur la classification du réseau routier.

## Commentaires

- Les investissements consentis au cours de l'année 2005-2006 ont permis d'améliorer la qualité des chaussées du RSSCE (77,5 %) et d'accroître globalement la proportion de kilomètres parcourus par les usagers sur une chaussée en bon état.

- Dans l'ensemble, en 2005, 62,1 % du réseau routier québécois présente une chaussée considérée comme en bon état selon l'IRI[28]. Il s'agit d'une hausse de 0,8 point de pourcentage par rapport à l'an dernier.

- La proportion de chaussées du réseau routier québécois présentant une déficience majeure, qui était en constante augmentation depuis 1999, s'est stabilisée à 9,2 % en 2005, proportion semblable à celle de l'an dernier.

- Pour le reste du réseau qui ne fait pas partie du RSSCE, la proportion de chaussées en bon état selon l'IRI se chiffre à 56,1 %, soit une augmentation de 0,6 point par rapport à 2004.

- Le bilan de l'état du réseau routier pour l'année 2005 indique qu'il y a une augmentation de la proportion des chaussées considérées comme en bon état (sur la base d'un indice de confort au roulement) tant sur le réseau hors RSSCE que sur le réseau RSSCE. Si la tendance se maintient, les cibles du plan stratégique pour 2008 seront vraisemblablement atteintes.

OBJECTIF 1.6

## MAINTENIR LA QUALITÉ DES STRUCTURES DU RÉSEAU ROUTIER SOUS LA RESPONSABILITÉ DU MINISTÈRE[29]

Le Ministère gère, sur le réseau routier supérieur, un parc de structures qui compte 4 924 ponceaux (plus de 4,5 mètres), ponts sur cours d'eau, ponts d'étagement, murs de soutènement, tunnels et stations de pompage. Notons que près de 75 % des structures ont été construites pendant les années 1960 et 1970. Cette situation fait en sorte que l'on entrevoit une croissance des interventions d'ici 2010.

| Indicateur 10 | Cible 2008 (%) | Résultat 2004-2005 (%) | Résultat 2005-2006 (%) |
|---|---|---|---|
| Proportion des structures du réseau routier supérieur en bon état | 55 | 54,8 | 53,3 |

[28] Indice de rugosité international (*International Roughness Index*), exprimé en mètres. L'IRI permet d'apprécier le confort au roulement sur la chaussée.

[29] Pour suivre l'évolution de l'état des structures du réseau routier québécois, le Ministère poursuit une démarche visant certifier ISO 9001 (2000). Dans ce cadre, les structures sont inspectées en moyenne tous les trois ans, selon une procédure conforme aux règles de l'art, par des inspecteurs qualifiés pour faire ce travail. Selon le résultat de l'inspection, une structure est classée en bon état ou déficiente. Dans ce dernier cas, il s'agit d'une structure qui nécessite des travaux d'entretien ou de réparation dans les cinq années qui suivent. Il est important de signaler que, si la déficience constatée représente un danger pour la sécurité des usagers de la route, le Ministère procède immédiatement aux travaux qui sont nécessaires pour rendre la structure sécuritaire.

Commentaires

- Une structure est considérée en bon état lorsqu'aucune intervention d'entretien n'est prévue sur celle-ci au cours des cinq prochaines années. C'est le cas de 2 623 structures (53,3 %).

- Des interventions de plus ou moins grande envergure sont envisagées au cours des cinq prochaines années pour les 2 301 autres structures (46,7 %). Ces interventions vont d'un simple remplacement de joint d'étanchéité au remplacement complet d'une structure s'il est préférable de la remplacer. Si la déficience constatée représente un risque pour la sécurité des usagers de la route, le Ministère procède immédiatement aux travaux qui sont nécessaires pour rendre la structure sécuritaire.

- Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a réalisé des interventions sur près de 450 structures. De ce nombre, 96 structures ont vu leurs déficiences entièrement corrigées, ce qui constitue le meilleur résultat obtenu depuis les trois dernières années. Lorsqu'une structure est corrigée, aucune intervention d'entretien n'est généralement requise avant 10 ans. Des investissements de 248 millions de dollars, comprenant des contrats de construction de plus de 175 millions de dollars, expliquent en bonne partie ces résultats. La différence de 73 millions de dollars représente les honoraires professionnels pour les plans, devis et surveillance de 33 millions de dollars et 40 millions de dollars de frais administratifs et de frais relatifs aux activités de planification et de suivi de projets.

- Un accroissement des investissements est prévu au cours des prochaines années afin d'atteindre la cible de 2008.

## AXE D'INTERVENTION 1.3
## L'exploitation des infrastructures

OBJECTIF 1.7

### ASSURER UN ENTRETIEN DE QUALITÉ DES ROUTES SOUS LA RESPONSABILITÉ DU MINISTÈRE EN DONNANT PRIORITÉ AUX INTERVENTIONS QUI ONT UN IMPACT SUR LA SÉCURITÉ

Les activités d'exploitation du réseau routier supérieur comprennent l'entretien hivernal, l'entretien courant et périodique réalisé en été de même que les activités de surveillance (*monitoring*) du réseau et de gestion des corridors routiers. Le Ministère veille à ce que, sur le terrain, la qualité de l'entretien du réseau routier supérieur en période hivernale continue de se conformer à des exigences de qualité très élevées afin d'assurer des déplacements sécuritaires et fonctionnels. En ce qui concerne l'entretien d'été, le Ministère vise à améliorer en priorité certains éléments critiques liés à la sécurité des usagers tels que la qualité du marquage et la mise en forme des accotements.

| Indicateurs 11 à 13 | Cible 2005-2008 (%) | Résultat 2004-2005 (%) | Résultat 2005-2006 (%) |
|---|---|---|---|
| Taux de respect des exigences pour l'entretien hivernal[30] des routes | Pas de cible | 90,5[31] | 89,7 |
| Taux de présence du marquage sur les routes au printemps | 77 % en 2008 | 73 | 74 |
| Taux de respect du délai pour la mise en forme des accotements en gravier[32] | 100 % des accotements visés réalisés au 30 juin | s.o. | 87 |

## Commentaires

### Entretien hivernal

- L'indicateur 11 vise à mesurer, pour l'ensemble des routes sous la responsabilité du Ministère, la conformité des services fournis par les entrepreneurs relativement aux exigences et aux spécifications mentionnées aux documents contractuels.
- Afin de s'assurer de la fiabilité des intrants nécessaires à l'évaluation de l'indicateur, le Ministère a donné une nouvelle formation à l'ensemble des intervenants concernés.
- Selon la grille conçue pour interpréter les résultats, un taux variant entre 80 et 90 % signifie que l'entrepreneur s'est généralement bien conformé aux exigences, et entre 90 et 95 % que l'entrepreneur s'est très bien conformé aux exigences.
- Le Ministère est la seule administration routière au Canada à avoir élaboré ce type d'indicateur de mesure de la performance relative à l'exploitation du réseau en période hivernale.

### Présence du marquage

- Le marquage[33] sur les routes du réseau routier supérieur a un effet bénéfique indéniable sur la sécurité routière.
- L'importance accordée au marquage tient au fait qu'un marquage visible dans toutes les conditions climatiques facilite la circulation routière et augmente la sécurité des usagers.
- Le résultat de cette année est sensiblement en hausse par rapport au résultat enregistré en 2004-2005.
- Le résultat atteint est jugé très satisfaisant puisque cette progression permettra d'atteindre l'objectif ciblé pour 2008.

### Accotements en gravier

- La cible visée pour l'indicateur 13 correspond à 100 % de réalisation des accotements[34] en gravier au 30 juin de chaque année pour la période 2005-2008.
- Le résultat obtenu pour la première année d'application de l'indicateur est encourageant.

[30] Chaque circuit d'entretien d'hiver, réalisé par les entrepreneurs, est évalué selon une grille contenant des critères de qualité de service touchant, entre autres, la qualité du service rendu en déneigement déglaçage, la qualité des ressources, la qualité des communications et collaborations, ainsi que le respect des échéances.

[31] La donnée du rapport de 2004-2005 a été ajustée (de 91,2 à 90,5 %) afin d'être comparable à la donnée de 2005-2006. En effet, pour que l'indicateur soit plus représentatif de la saison hivernale, nous avons modifié le poids des trois périodes d'évaluation de l'indicateur (de 33 % par période à maintenant 25-50-25 %) afin de mettre plus d'emphase (de poids) sur la période la plus sollicitée en termes de chute de neige (période 1 : du 1er nov. au 20 déc. ; période 2 : du 21 déc. au 1er mars, période 3 : du 2 mars au 15 mai).

[32] Afin de réduire les risques de perte de contrôle lorsqu'un véhicule sort de la chaussée asphaltée, le Ministère voit, chaque printemps, à refaire la mise en forme des accotements en gravier. Il est préférable, pour des raisons de sécurité, d'effectuer les travaux de mise en forme le plus tôt possible après le dégel; la date limite est fixée au 30 juin.

[33] Le marquage consiste en la délimitation sur la chaussée de lignes tracées afin de délimiter les voies de circulation et signifier les mesures à prendre pour assurer le bon usage de la route et la sécurité de ceux qui l'empruntent.

[34] La mise en forme des accotements en gravier consiste en un nivellement mécanique des accotements pour leur redonner le profil et le niveau désiré, sans apport de matériaux granulaires. L'ensemble des opérations vise à ramener le plus possible les accotements en gravier dans leur état original.

- La détermination des causes ayant mené à l'écart de 13% par rapport à la cible fixée permettra d'optimiser la planification des opérations de mise en forme des accotements pour les prochaines années.

- Des mesures pourront être appliquées pour contrer les impacts de certains événements imprévus, tels que les érosions printanières et les bris d'équipements, principales causes de l'écart.

OBJECTIF 1.8

## FAVORISER LE MAINTIEN DE LA FONCTIONNALITÉ DES ROUTES SOUS LA RESPONSABILITÉ DU MINISTÈRE PAR UNE MEILLEURE GESTION DES ACCÈS, NOTAMMENT POUR LES NOUVELLES VOIES DE CONTOURNEMENT

Dans le but de maintenir la fonctionnalité du réseau routier, le Ministère assure une meilleure gestion des accès, notamment pour plusieurs nouvelles voies de contournement, par l'acquisition de servitudes de non-accès sur les terrains adjacents à la route. Les mesures de contrôle d'accès visent à assurer le déplacement efficace et sécuritaire des biens et des personnes sur le réseau routier, en favorisant le concept de « l'accès raisonnable » et en assurant un meilleur équilibre entre la circulation locale et la circulation de transit en fonction de la route et du milieu traversé.

| Indicateur 14 | Cible 2005-2008 | Résultat 2004-2005 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|---|
| Nombre de kilomètres de nouvelles voies de contournement protégées par des mesures de contrôle des accès | Pas de cible | Nouvel indicateur | 8,93 km |

### Commentaires

- Le résultat obtenu pour 2005-2006 correspond à la longueur itinéraire des deux voies de contournement mises en service au cours de cette même année.

- Ces deux nouvelles voies de contournement ont été protégées par des mesures de contrôle des accès afin d'assurer des déplacements efficaces et sécuritaires en limitant le nombre d'endroits où les usagers peuvent accéder à la voie de contournement ou la quitter.

- Pour le premier projet (2,05 km), réalisé à la Direction de l'Estrie, et le deuxième (6,88 km), réalisé à la Direction du Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau, le contrôle des accès sur la voie de contournement est assuré par l'imposition de servitudes de non-accès.

- Comme il s'agit d'un nouvel indicateur du plan stratégique, aucune donnée historique ne peut être fournie pour les années antérieures.

# ORIENTATION STRATÉGIQUE 2

Améliorer l'efficacité des systèmes de transport dans une perspective de développement durable

## AXE D'INTERVENTION 2.1
## Les réseaux internationaux et interrégionaux

### OBJECTIF 2.1

### ACCROÎTRE L'EFFICACITÉ DES GRANDS CORRIDORS INTERNATIONAUX ET INTERRÉGIONAUX PAR LA RÉALISATION DE PROJETS MAJEURS D'AMÉLIORATION DU RÉSEAU ROUTIER ET PAR UN RENFORCEMENT DE LA COOPÉRATION AVEC LES ADMINISTRATIONS VOISINES

Plusieurs grands projets doivent être entrepris pour améliorer la fluidité et la sécurité des déplacements dans les grands corridors routiers reliant le Québec à ses principaux partenaires économiques ou pour terminer le maillage entre chacune des régions du Québec. La planification, la construction, l'entretien et la gestion des infrastructures de transport, de même que la volonté d'offrir un service plus efficace et sécuritaire aux usagers, nécessitent également de bons réseaux de transfert de connaissances et de technologies. Ce besoin d'une planification concertée des grands corridors de transport et d'une harmonisation des cadres normatifs est reconnu par les administrations des transports nord-américaines. Le Ministère compte donc poursuivre et accentuer ses partenariats avec les administrations voisines.

| Indicateurs 15 et 16 | Cible 2005-2008 | Résultat 2004-2005 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|---|
| Nombre de kilomètres du RSSCE ayant fait l'objet de travaux majeurs d'amélioration | Pas de cible | Nouvel indicateur | 63,75 km |
| Nombre d'administrations voisines du Québec avec lesquelles le Ministère a une entente de coopération | 5 en 2008 | Aucune nouvelle entente signée | Aucune nouvelle entente signée |

### Commentaires

**Kilomètres du RSSCE ayant fait l'objet de travaux majeurs d'amélioration**

- L'indicateur 15 mesure le nombre de kilomètres du réseau routier stratégique (RSSCE) ayant fait l'objet de travaux majeurs d'amélioration et ayant un impact sur la fonctionnalité de la route.
- Au cours de l'année 2005-2006, 63,75 kilomètres du RSSCE ont fait l'objet de travaux majeurs d'amélioration.
- Si le nombre de kilomètres obtenu comme résultat apparaît peu important, il s'explique par le fait que le RSSCE nécessite moins de travaux majeurs d'amélioration de ce type.
- Comme il s'agit d'un nouvel indicateur, aucune donnée historique ne peut être fournie pour les années antérieures.

Nombre d'administrations voisines du Québec ayant une entente de coopération avec le Ministère

- Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère n'a signé aucune nouvelle entente, mais il a poursuivi ses échanges avec plusieurs provinces et territoires, notamment l'Ontario et le Nouveau-Brunswick.

- Au 31 mars 2006, deux ententes de coopération avaient été signées : l'une entre le gouvernement du Québec et l'État de New York en 2002, et la seconde entre le gouvernement du Québec et le gouvernement de l'État du Vermont en 2003.

- Le Ministère collabore avec les États frontaliers américains de New York, du Vermont et du Maine afin de maintenir la fluidité et la sécurité aux abords des quatre principaux postes frontaliers.

- La collaboration avec les États américains vise à soutenir le développement des corridors de commerce, en appuyant les initiatives des chambres de commerce.

OBJECTIF 2.2

## PROMOUVOIR ET SOUTENIR L'UTILISATION DU TRANSPORT FERROVIAIRE, MARITIME ET INTERMODAL

Le réseau ferroviaire québécois est constitué du réseau principal de lignes donnant accès au continent nord-américain, possédé en majorité par les grandes compagnies ferroviaires, et du réseau de lignes secondaires, propriété des chemins de fer d'intérêt local (CFIL), qui, pour la plupart, relient les régions du Québec au réseau principal. Le Ministère soutient l'industrie ferroviaire, particulièrement les CFIL, grâce au Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures de transport ferroviaire. Ce programme a pour objet la mise en place d'infrastructures intermodales.

Le gouvernement du Québec a adopté, en juin 2001, la Politique de transport maritime et fluvial pour encadrer ses actions dans ce secteur. Formé majoritairement de représentants de l'industrie, le Forum de concertation sur le transport maritime veille à sa mise en œuvre. Cette dernière s'appuie sur un programme d'aide et un plan d'action 2004-2006 dont l'objet est de soutenir le rôle stratégique du transport maritime dans l'économie québécoise.

| Indicateurs 17 à 19 | Cible 2005-2008 | Résultat 2004-2005 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|---|
| Nombre de wagons circulant sur le réseau des CFIL | Pas de cible | 200 062 | 204 474[35] |
| Tonnage des marchandises généré par les projets d'infrastructures intermodales subventionnés | Pas de cible | Nouvel indicateur | 500 000 tonnes[36] |
| Pourcentage de réalisation du Plan d'action maritime | 100 % en 2006 | Nouvel indicateur | 78 % |

[35] Résultats calculés pour l'année civile 2005.

[36] Le tonnage est partiellement issu d'une estimation.

### Commentaires

**Nombre de wagons circulant sur le réseau des CFIL**

- Le nombre de wagons circulant sur les voies des CFIL et ayant fait l'objet d'une aide financière dans le cadre du Programme d'aide à l'amélioration des infrastructures ferroviaires a dépassé en 2005-2006 le résultat de l'an dernier, qui s'établissait à 200 062 wagons.

- Ce résultat représente la meilleure performance enregistrée au Québec depuis la mise en place du programme en 2000.

- Ce résultat a été atteint en dépit de la fermeture d'usines, de la poursuite du différend commercial dans le bois d'œuvre et de la hausse du dollar canadien, qui touche durement les entreprises, entre autres, du secteur des pâtes et papiers.

**Tonnage des marchandises généré par les projets**

- En 2005-2006, trois projets d'infrastructures maritimes et intermodales ont reçu des contributions gouvernementales de plus de 3 millions de dollars dans le cadre du Programme d'aide en transport maritime. Ces projets d'infrastructures ont permis de générer plus de 500 000[37] tonnes de marchandises transférées de la route vers des barges sur le fleuve.

- Le tonnage des marchandises (chargées et déchargées) généré par les projets d'infrastructures intermodales subventionnés par le Ministère, qu'ils soient de nature maritime ou ferroviaire, permet d'avoir une idée globale de l'activité économique engendrée par les projets.

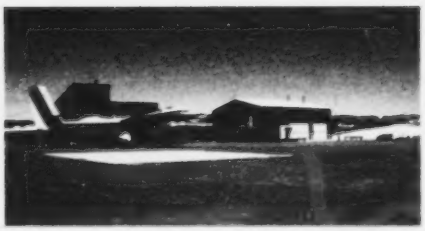
**Pourcentage de réalisation du Plan d'action maritime**

- Depuis l'adoption du plan d'action 2004-2006 du Forum de concertation sur le transport maritime en septembre 2004, 25 actions ont été réalisées, 7 sont en cours de réalisation ou en attente et 2 actions ont été abandonnées, ce qui représente un taux de réalisation de 78 %.

- Les 7 actions en cours de réalisation devraient être terminées d'ici la fin de l'année 2006.

OBJECTIF 2.3

## FAVORISER LE MAINTIEN D'UN SERVICE ADÉQUAT DE TRANSPORT AÉRIEN ENTRE LES RÉGIONS ET LES GRANDS CENTRES



La restructuration de l'industrie aérienne au Canada soulève de nombreuses préoccupations quant à la qualité de la desserte aérienne du Québec, particulièrement celle des régions. Dans ce contexte, le Ministère s'est engagé :

- à soutenir le transport aérien qui est essentiel au développement de toutes les régions du Québec, de sa capitale nationale et de sa métropole;

- à assurer, par le biais d'une entente avec Air Canada, le maintien d'une desserte de qualité pour l'ensemble de son réseau au Québec en prolongeant de six mois l'entente qui prenait fin en janvier 2006;

[37] Le tonnage est partiellement issu d'une estimation.

- à continuer d'appliquer le programme d'aide relatif à la réduction des tarifs aériens pour les habitants des régions du Nunavik, de la Basse-Côte-Nord et des Îles-de-la-Madeleine.

| Indicateur 20 | Cible 2005-2008 | Résultat 2004-2005 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|---|
| Nombre de liaisons aériennes régionales au Québec | Pas de cible | 35 | 34 |

### Commentaires

- La desserte régionale s'est maintenue sensiblement au même niveau que pour l'année 2004-2005 (35 liaisons).
- Le nombre de liaisons aériennes régionales indique qu'un service régulier de transport aérien est offert entre les régions et les grands centres.

OBJECTIF 2.4

## CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT TOURISTIQUE EN APPUYANT L'ACHÈVEMENT DE LA ROUTE VERTE EN VUE DE SON INAUGURATION EN 2007

L'implantation de la Route verte constitue un outil important de développement touristique pour plusieurs régions du Québec, tout en contribuant à la santé des Québécois. Le Ministère appuie l'achèvement de ce réseau en vue d'une inauguration en 2007. La Route verte, idée originale de Vélo Québec, est réalisée conjointement par le ministère des Transports, le gouvernement du Québec et des partenaires régionaux. Le projet de la Route verte, annoncé en 1995, vise la mise sur pied d'un itinéraire cyclable de 4 359 kilomètres à la grandeur du Québec.

| Indicateur 21 | Cible 2007 (%) | Résultat 2004-2005 (%) | Résultat 2005-2006 (%) |
|---|---|---|---|
| Pourcentage du circuit de la Route verte réalisé | Plus de 95 | 78 | 83 |

### Commentaires

- Au 31 octobre 2005, la Route verte avait atteint 83% de son objectif, c'est-à-dire 3 598 kilomètres sur les 4 359 kilomètres prévus.
- Sur les 761 kilomètres qui restent à réaliser, la plus grande partie, soit 426 kilomètres, est située sur les routes sous la responsabilité du Ministère.
- Les 335 autres kilomètres de Route verte à compléter sont sous responsabilité municipale.
- Le programme d'aide financière au développement de la Route verte pour les années 2006-2007 et 2007-2008 ainsi que les sommes réservées, pour les projets qui ne sont pas encore complétés, devraient permettre d'atteindre l'objectif de 2007 pour l'achèvement de la Route verte.

ÉTAT D'AVANCEMENT DE LA ROUTE VERTE 1998-2005

| 1998 | 1999 | 2000 | 2001 | 2002 | 2003 | 2004 | 2005 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 42% | 48% | 56% | 67% | 74% | 76% | 78% | 83% |

# AXE D'INTERVENTION 2.2
## Les réseaux urbains

### OBJECTIF 2.5
### FAVORISER LA CROISSANCE DE L'UTILISATION DES MODES DE TRANSPORT AUTRES QUE L'AUTOMOBILE, NOTAMMENT EN CONTRIBUANT À LA RÉVISION DU CADRE DE FINANCEMENT DU TRANSPORT EN COMMUN

Les transports collectifs sont une condition favorable au développement des villes, à leur prospérité et à la qualité de vie de leurs habitants ainsi qu'une contribution au développement durable. C'est pourquoi le Ministère favorise la croissance de l'utilisation des modes de transport autres que l'automobile, soit les services de transport en commun en milieu urbain, les services de transport collectif et le covoiturage. Le Ministère accorde une aide financière aux immobilisations dans le cas des sociétés de transport en commun et de l'Agence métropolitaine de transport, et une aide à l'exploitation dans le cas des organismes municipaux et intermunicipaux de transport. La révision du cadre de financement du transport collectif se poursuit, et l'annonce du nouveau cadre financier est prévue pour le printemps 2006.

| **Indicateurs 22 et 23** | **Cible 2005-2008** | **Résultat 2005-2006** |
|---|---|---|
| Cadre de financement du transport en commun révisé | Cadre révisé en 2006 | En voie d'élaboration |
| Achalandage annuel du transport en commun[58] | Pas de cible | – 506,2 millions de personnes transportées en 2004[59]<br>– Diminution de 4,7 millions de personnes transportées par rapport à 2003 (510,9 millions) |

### Commentaires

**Cadre de financement du transport en commun révisé**

- Les derniers éléments du nouveau cadre financier seront annoncés au cours du printemps 2006 et devraient favoriser l'atteinte des objectifs.
- Plusieurs éléments du nouveau cadre ont, par ailleurs, déjà été mis en place dans le but d'accroître l'usage du transport collectif.

[58] L'achalandage annuel (année civile) du transport en commun est un indicateur des déplacements effectués au moyen des services réguliers de transport en commun dans les six agglomérations du Québec (Montréal, Québec, Gatineau, Trois-Rivières, Saguenay et Sherbrooke).

[59] Les données réelles de 2005 n'avaient pas encore été publiées au moment de la rédaction du rapport annuel de gestion. Les données sur l'achalandage du transport en commun sont présentées sur la base de l'année civile.

- Une des mesures annoncées concerne le financement des infrastructures de transport en commun. La contribution financière de 504 millions de dollars des gouvernements du Canada et du Québec, à laquelle s'ajoute la contribution financière de 93 millions de dollars des municipalités, permettra d'affecter 597 millions de dollars au financement des infrastructures locales de transport en commun pour la période 2005-2010.

- Des mesures de nature fiscale ont été annoncées dans le cadre du budget 2006-2007 du gouvernement du Québec : la déductibilité à 200 % pour les entreprises à l'achat de titres de transport pour leurs employés et la non-imposition de cet avantage pour ces derniers, un crédit d'impôt pour les usagers du transport en commun ainsi qu'un remboursement de la taxe sur le carburant diesel (10,5 M$/année) pour les organismes de transport en commun afin d'améliorer les services.

- L'impact des mesures annoncées sur la fréquentation du transport en commun n'est pas connu avec précision pour le moment. Quant aux mesures financières qui s'adressent aux organismes de transport en commun, celles-ci pourraient se traduire par une utilisation accrue ou un accroissement de l'achalandage du transport en commun, mais dont les effets ne seront mesurés que d'ici quelques années.

### Achalandage annuel du transport en commun

- L'achalandage du transport en commun dans les grandes agglomérations a connu, en 2004, une diminution de près de 4,7 millions de personnes transportées par rapport à l'année 2003, selon les données fournies par les organismes de transport en commun.

- Ces données constituent une première décroissance de l'achalandage depuis près de 10 ans.

- C'est l'achalandage de la Société de transport de Montréal (STM) qui explique principalement la diminution observée en 2004.

OBJECTIF 2.6

## ÉLABORER UN NOUVEAU CADRE D'INTERVENTION SUR LA MOBILITÉ DANS LA RÉGION MÉTROPOLITAINE DE MONTRÉAL

À l'égard du transport, les préoccupations et les attentes de la population et des entreprises de la grande région de Montréal ont évolué au fil des dernières années. Quant aux partenaires municipaux et régionaux, ils ont amorcé ou réalisé des exercices de planification, de sorte qu'il est nécessaire d'établir un nouveau consensus sur l'ordre de priorités en matière de transport dans la région. Le Ministère entend donc élaborer, d'ici 2006, un nouveau cadre d'intervention sur la mobilité dans la région métropolitaine de Montréal.

| **Indicateur 24** | **Cible**<br>2005-2008 | **Résultat**<br>2005-2006 |
|---|---|---|
| Cadre d'intervention sur la mobilité dans la région métropolitaine de Montréal élaboré | Cadre d'intervention élaboré pour 2006 | Études et analyses réalisées pour la mise à jour de la problématique des déplacements des personnes et des marchandises |

Commentaires

- Au 31 mars 2006, les études et analyses préliminaires à l'élaboration d'un cadre d'intervention sur la mobilité dans la région métropolitaine de Montréal avaient été réalisées.

- Ces études se poursuivront au cours de l'année 2006-2007, notamment pour évaluer l'intérêt d'implanter des mesures en faveur du transport collectif sur le réseau routier supérieur de la région métropolitaine.

# AXE D'INTERVENTION 2.3
## L'environnement et le développement durable

OBJECTIF 2.7

### CONTRIBUER À L'ÉLABORATION ET À LA MISE EN ŒUVRE DU PLAN DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DU QUÉBEC POUR LE SECTEUR DES TRANSPORTS

Le Plan de développement durable du Québec définit un nouveau cadre de responsabilisation pour tous les ministères et organismes. Dans ce contexte, le Ministère a entrepris de recentrer l'environnement et le développement durable dans ses processus, produits, services et activités. Le Plan de développement durable s'articule autour des éléments suivants :

- une consultation publique;
- la Loi sur le développement durable;
- une stratégie gouvernementale de développement durable;
- des actions des ministères et organismes, dont celles relatives aux transports;
- un mécanisme d'évaluation, de suivi et de reddition de comptes;
- la nomination d'un commissaire à l'environnement et au développement durable.

| Indicateur 25 | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| État d'avancement du Plan de développement durable au regard des transports | Pas de cible | - Collaboration à la démarche gouvernementale<br>- Certaines actions déjà entreprises pour se conformer au Plan de développement durable |

Commentaires

- Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a collaboré à la démarche gouvernementale sur le Plan de développement durable du Québec en participant aux travaux du Comité interministériel du développement durable (CIDD) et aux divers groupes de travail interministériels mis en place.

- Le Ministère a redéfini sa mission et son Plan stratégique 2005-2008 (en vigueur depuis le 11 mai 2005) dans une perspective de développement durable et s'est donné à cet égard des objectifs ministériels stratégiques.

- Le Ministère a également déjà mis en place des actions répondant aux objectifs du Plan de développement durable, notamment en adoptant, depuis 2004, la gestion écologique de la végétation des abords d'autoroute comme méthode d'entretien et en assurant le suivi annuel du Plan gouvernemental sur la diversité biologique.

- En 2006-2007, le Ministère poursuivra sa collaboration avec le CIDD dans le contexte de l'élaboration et de la mise en œuvre de la Stratégie québécoise de développement durable, qui devrait être adoptée au cours de l'année.

- Le Ministère se dotera également d'un plan d'action en matière de développement durable.

OBJECTIF 2.8

## CONTRIBUER À L'ÉLABORATION ET À LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE GOUVERNEMENTALE SUR LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES POUR LE SECTEUR DES TRANSPORTS

Pour faire suite à l'entrée en vigueur du protocole de Kyoto le 16 février 2005, une stratégie gouvernementale sur les changements climatiques misant sur la réduction des émissions des gaz à effet de serre (GES) et l'adaptation aux impacts des changements climatiques a été annoncée. Le Ministère a déjà entrepris plusieurs actions dans ce sens. Les investissements consentis par le Ministère dans les infrastructures de transport en commun (dont celui de près de 300 M$ dans l'établissement d'une nouvelle ligne de trains de banlieue desservant l'est de Montréal et la couronne nord-est de la région métropolitaine) et dans les projets d'intermodalité en transport des marchandises sont des actions qui contribuent à réduire les émissions de GES.

Le Ministère s'est également employé à préciser les impacts du pergélisol et à analyser le comportement de celui-ci sous les infrastructures aéroportuaires et les routes d'accès afin d'élaborer des scénarios d'adaptation et d'entretien pour ces infrastructures. Le Ministère suit l'évolution des phénomènes d'érosion et de sédimentation ainsi que le comportement des ouvrages de protection le long des rives du Saint-Laurent, afin de déterminer les stratégies à adopter.

| **Indicateur 26** | **Cible 2005-2008** | **Résultat 2005-2006** |
|---|---|---|
| État d'avancement de la stratégie gouvernementale sur les changements climatiques au regard des transports | Pas de cible | Projet de stratégie gouvernementale sur les changements climatiques élaboré en collaboration avec les ministères concernés, notamment le ministère des Transports |

Commentaires

- Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a participé à l'élaboration du projet de stratégie gouvernementale sur les changements climatiques.
- En 2006-2007, le Ministère participera à la démarche gouvernementale concernant les changements climatiques, en concertation avec les ministères et organismes concernés.
- Le Ministère élaborera également un plan d'action ministériel sur les changements climatiques.

## AXE D'INTERVENTION 2.4
## La recherche et l'innovation

OBJECTIF 2.9

### AMÉLIORER LA GESTION, L'EXPLOITATION ET LES SERVICES AUX USAGERS DES RÉSEAUX DE TRANSPORT PAR L'ÉLABORATION, CONJOINTEMENT AVEC SES PARTENAIRES, D'UN PLAN STRATÉGIQUE QUÉBÉCOIS DES STI

L'utilisation des nouvelles technologies dans les systèmes de transport, regroupées sous l'appellation « systèmes de transport intelligents (STI) », présente un potentiel important en vue d'améliorer la gestion et l'exploitation des réseaux de transport ainsi que les services aux usagers. À la base, on trouve l'informatique, l'électronique et les télécommunications, qui sont combinées dans des applications diverses afin de rendre les réseaux de transport plus sûrs, plus efficaces, plus fiables et plus écologiques, sans avoir nécessairement à modifier physiquement l'infrastructure existante. Le Ministère coordonne actuellement l'élaboration d'un plan stratégique des STI pour doter le Québec, d'ici 2006, d'un cadre de référence appuyant, dans un horizon de dix ans, la mise en œuvre concertée et intégrée des STI au Québec.

| Indicateur 27 | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| Plan stratégique québécois des STI élaboré | Plan élaboré en 2006 | En voie d'élaboration |

Commentaires

- Au cours de l'année 2005-2006, une version préliminaire du Plan stratégique québécois des STI a été réalisée.
- La publication du Plan stratégique québécois des STI est prévue pour l'automne 2006.
- Les STI répondent aux orientations et objectifs du Plan stratégique 2005-2008.

# ORIENTATION STRATÉGIQUE 3

Améliorer la performance de l'organisation pour de meilleurs services aux citoyens

## AXE D'INTERVENTION 3.1
## La gestion des ressources

OBJECTIF 3.1

### AMÉLIORER LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES, MAINTENIR L'EXPERTISE ET ASSURER LA RELÈVE PAR L'ÉLABORATION D'UN CADRE DE GESTION DES PERSONNES INCLUANT UN PLAN DE GESTION PRÉVISIONNELLE DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Le Ministère a structuré au fil des ans une organisation performante capable de répondre efficacement aux différents défis posés par la mise en œuvre de sa mission. Toutefois, la situation actuelle est caractérisée, entre autres, par le vieillissement de l'effectif, dont une part importante atteindra l'âge de la retraite au cours des prochaines années. Afin d'assurer une gestion optimale des ressources humaines, le Ministère a approuvé, au cours de l'année 2004-2005, un cadre de gestion des personnes. Le cadre de gestion des personnes traite de la qualité de vie au travail, de la gestion des compétences et des contributions des personnes ainsi que de la reconnaissance.

| Indicateur 28 | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| État d'avancement du cadre de gestion des personnes incluant un plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre | Pas de cible | Mise en œuvre du cadre de gestion des personnes et du plan de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre |

Commentaires

- L'année 2005-2006 a été consacrée à la mise en œuvre du cadre de gestion des personnes, dont toutes les composantes étaient à la disposition des gestionnaires et des employés.
- Les gestionnaires et les employés ont eu accès aux 47 outils du coffre à outils du cadre de gestion des personnes et au soutien des conseillers en gestion des ressources humaines pour la mise en œuvre progressive du cadre de gestion.
- Au cours de l'année, les directions du Ministère ont entrepris, dans leurs unités respectives, une démarche d'amélioration progressive de la gestion des personnes, qui se poursuivra au cours de l'année 2006-2007.
- Le Ministère a également réalisé un exercice de planification de ses ressources humaines et produit un plan pluriannuel de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre, qui est révisé annuellement.
- Cette planification des ressources devrait permettre au Ministère de contribuer à l'atteinte de l'objectif gouvernemental de ne remplacer qu'un employé sur deux prenant leur retraite, tout en s'assurant de disposer du personnel qualifié requis au cours des prochaines années.

OBJECTIF 3.2

## AMÉLIORER LA GESTION PAR LA REFONTE DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS ET LA MISE EN PLACE D'UNE NOUVELLE GÉNÉRATION DE SYSTÈMES D'INFORMATION

Des systèmes d'information performants peuvent contribuer grandement à la gestion de l'organisation. Le Ministère souhaite utiliser pleinement les possibilités offertes par les nouvelles technologies de l'information. Il revoit ses processus administratifs et mettra en place, d'ici 2008, une nouvelle génération de systèmes d'information portant notamment sur la gestion des ressources financières et la gestion des infrastructures routières.

| **Indicateur 29** | **Cible 2005-2008 (%)** | **Résultat 2005-2006 (%)** |
|---|---|---|
| Pourcentage d'avancement[49] de la mise en place des systèmes d'information : | | |
| 1. Refonte des processus et des systèmes administratifs (RPSA) - SAGIR | 100 en 2008 | 78 |
| 2. Solution administrative et informatique en gestion de projets routiers (SAI-GPR) | 100 en 2008 | 46 |
| 3. Système de gestion des structures (GSQ-6026) | 100 en 2008 | 38 |
| 4. Système d'exploitation des infrastructures (EIT-6037) | 100 en 2008 | 92 |

### Commentaires

Refonte des processus et des systèmes administratifs (RPSA) - SAGIR (Solution d'affaires en gestion intégrée des ressources)

- Amorcés en 2004, les travaux du projet SAGIR-SGR1 ont conduit à son implantation en avril 2006.
- L'implantation du projet SAGIR-SGR1 représente la première phase de la nouvelle solution de gestion intégrée des ressources administratives gouvernementales.
- Ce projet amorce un virage important dans les façons de faire au Ministère en mettant l'accent sur l'amélioration des processus administratifs et le regroupement d'activités et de services, conformément aux orientations gouvernementales.
- L'avancement du projet est conforme aux étapes prévues pour sa réalisation, et les transformations requises dans les processus et les systèmes pour son implantation en avril ont été effectuées à temps.

Solution administrative et informatique en gestion de projets routiers (SAI-GPR)

- Les travaux de la SAI-Gestion de projets routiers ont pour but de doter le Ministère d'un système de gestion de projets pour les projets routiers.

[49] L'indicateur peut être influencé par la justesse de l'appréciation de l'état d'avancement des biens livrables et par la justesse des prévisions d'effort requis pour les compléter.

- Au cours de l'année 2005-2006, les travaux de la SAI-Gestion de projets routiers ont porté sur trois projets : un progiciel de gestion de projets pour les projets routiers, un logiciel d'estimation des coûts des projets routiers et un système ministériel d'information sur la gestion des projets routiers.

- Ces trois projets ont fait l'objet d'études de besoin, mais les travaux ont toutefois progressé plus lentement que prévu.

- En 2006-2007, les études de besoin devraient être complétées et les travaux d'architecture, réalisés en grande partie.

### Système de gestion des structures (GSQ - 6026)

- Le projet GSQ-6026 vise le remplacement du système actuel de gestion des structures du réseau routier québécois. Ce nouveau système comprend différents modules pour encadrer les principales activités de gestion d'un parc de structures, soit l'inventaire, les inspections, les plans de travail et l'historique des interventions. De plus, un module sophistiqué d'analyse sera développé pour planifier les stratégies d'investissement les plus rentables et effectuer des prévisions sur l'état du parc de structures. Ce module de planification stratégique s'appuiera sur des analyses de coûts sur le cycle de vie et sur des rapports bénéfices/coûts.

- Le développement du système GSQ-6026 a commencé en 2005 par le développement du module d'inventaire et du module d'analyse. Les travaux devraient être terminés d'ici la fin de l'année 2007 et respectent jusqu'à maintenant les échéanciers prévus.

### Système de gestion de l'exploitation des infrastructures de transport (EIT-6037)

- Le système EIT-6037, qui concerne la mise en place d'un système de gestion des travaux d'exploitation du réseau routier (calendrier de travail, prévisions des besoins et des ressources, etc.) est en grande partie en exploitation au Ministère.

- En 2005-2006, l'étape 1 (livraison n° 1) du système a été implantée dans toutes les directions territoriales et les centres de services, et plus de 300 usagers ont été formés. La planification des travaux prévue pour l'année 2005-2006 a été intégralement respectée.

- L'étape 2 (livraison n° 2) a été effectuée le 24 avril 2006. La troisième et dernière étape du système EIT-6037, comprenant notamment l'implantation d'un outil de suivi des calendriers de travaux, est prévue pour la fin du mois de septembre 2006.

# AXE D'INTERVENTION 3.2
# Les relations avec les partenaires publics et privés

OBJECTIF 3.3

## CONTRIBUER À LA DÉMARCHE GOUVERNEMENTALE DE DÉCENTRALISATION, DE RÉGIONALISATION ET D'ADAPTATION DES PROGRAMMES ET ACTIVITÉS

Lors de la tenue du Forum des générations, le gouvernement a conclu deux ententes portant sur la décentralisation et la régionalisation avec les représentants des milieux municipal et régional. Le Ministère évalue les programmes et les activités ministériels pouvant être décentralisés vers les municipalités ou les municipalités régionales de comté (MRC) et procédera éventuellement à leur décentralisation compte tenu des décisions que prendra le gouvernement à cet égard. Le Ministère verra également à l'adaptation de ses programmes aux caractéristiques particulières des régions.

| Indicateur 30 | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| État d'avancement de l'évaluation et de la réalisation des projets de décentralisation, de régionalisation ou d'adaptation des programmes et des activités ministériels | Pas de cible | – Mise en place d'une table MTQ-conférences régionales des élus (CRE)[1] sur le transport collectif en milieu rural.<br>– Proposition de mise en place de deux projets pilotes de transport collectif avec la CRE de la Capitale-Nationale et la CRE du Centre-du-Québec (400 000 $) |

Commentaires

- La démarche gouvernementale de décentralisation, de régionalisation et d'adaptation des programmes et des activités ministériels comprend quatre volets : 1. Décentralisation; 2. Déconcentration; 3. Adaptation de normes et de programmes aux particularités des régions; 4. Initiatives de partenariat.
- Au cours de l'année 2005-2006, le MTQ a analysé 39 propositions provenant des conférences régionales des élus (CRE), qui concernent les activités du Ministère.
- Les réponses du Ministère à ces propositions ont été présentées au Comité ministériel à la décentralisation et aux régions (7 décembre 2005) et à la Table Québec-régions (9 février 2006).
- En 2006-2007, les réponses du Ministère aux propositions des CRE feront l'objet de discussions avec ces dernières et pourraient donner lieu à des ententes.

[1] La CRE est une instance de concertation et de planification composée à la base d'élus municipaux qui s'adjoignent des représentants des divers secteurs socio-économiques. Les CRE sont l'interlocuteur du gouvernement en matière de développement régional pour le territoire qu'elles représentent.

- Les travaux de la table MTQ-CRE sur le transport collectif en milieu rural et éventuellement la réalisation des deux projets pilotes (CRE de la Capitale-Nationale et CRE du Centre-du-Québec) seront amorcés.

- Le traitement des propositions relatives au volet 3 devrait être terminé d'ici le mois de juin 2006, et des propositions de CRE relatives aux volets 2 et 4 seront discutées et traitées.

OBJECTIF 3.4

## ÉVALUER ET RÉALISER, SI CELA EST OPPORTUN SOUS FORME DE PARTENARIAT, DES PROJETS MAJEURS D'INFRASTRUCTURES OU RELATIFS À DES SERVICES MINISTÉRIELS

Dans le Plan de modernisation 2004-2007 du gouvernement du Québec, six projets en transport ont été étudiés pour la mise en place éventuelle d'un partenariat public-privé. Une fois les évaluations terminées, le Ministère ira de l'avant dans la mise en œuvre de partenariats lorsque les avantages en auront été démontrés.

| Indicateur 31 | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| État d'avancement de l'évaluation et de la réalisation des projets en partenariat : | | |
| 1. Autoroute 30 | Pas de cible | 1. Projet en PPP - Appel d'intérêt réalisé (étape 1) |
| 2. Autoroute 25 | Pas de cible | 2. Projet en PPP - Appel d'intérêt (étape 1) et appel de qualification (étape 2) réalisés |
| 3. Haltes routières | Pas de cible | 3. Projet en PPP - Appel d'intérêt réalisé (étape 1) |
| 4. Gestion déléguée de l'entretien et de l'exploitation de certains axes routiers | Pas de cible | 4. Projet encore à l'étude |
| 5. Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) | Pas de cible | 5. Abandon du projet en PPP - Évaluation de la formule de services partagés au sein du ministère des Transports |
| 6. Centre de signalisation (CSi) | Pas de cible | 6. Abandon du projet en PPP - Examen de pistes d'amélioration et mise en œuvre des solutions retenues |

### Commentaires

Des six projets retenus, trois sont proposés pour être réalisés en PPP, deux projets ont été abandonnés et un autre est encore à l'étude. Le processus de mise en place d'un PPP (partenariat public-privé) comprend quatre étapes : (1) l'appel d'intérêt; (2) l'appel de qualification; (3) l'appel de propositions; et (4) l'entente de partenariat. L'état d'avancement de chacun des projets est le suivant :

#### Autoroute 30

- Le projet en PPP de l'autoroute 30 concerne la conception, la construction, le financement, l'exploitation et l'entretien de l'autoroute de 35 kilomètres entre les villes de Châteauguay et de Vaudreuil-Dorion.

- La partie ouest inclut également une section de 7 km qui reliera Salaberry-de-Valleyfield à la future autoroute 30.

- Le parachèvement de la partie ouest de l'autoroute 30 sera réalisé en partenariat public-privé alors que la partie est sera réalisée selon le mode conventionnel.

- Au cours de l'année 2005-2006, la loi spéciale fédérale permettant de franchir le fleuve et le canal de Beauharnois a été adoptée, les décrets d'expropriation par le MTQ ont été obtenus et l'acquisition des terrains ainsi que le déplacement des lignes à haute tension ont été réalisés.

- Au cours de l'année 2006-2007, les autorisations pour lancer les appels de qualification (étape 2) et de propositions (étape 3) seront demandées au gouvernement.

- La documentation de l'appel de propositions (étape 3) sera complétée et le processus de sélection incluant les appels de qualification (étape 2) et de propositions (étape 3) sera mis en œuvre.

### Autoroute 25

- Le projet en PPP de l'autoroute 25 concerne la conception, la construction, le financement, l'exploitation et l'entretien de l'autoroute 25 à Laval et à Montréal.

- Le parachèvement de l'autoroute 25 entre l'autoroute 440 à Laval et le boulevard Henri-Bourassa à Montréal, d'une longueur de 7,2 km, comporte la construction d'un pont de 1,2 km pour traverser la rivière des Prairies.

- Au cours de l'année 2005-2006, la consultation publique du Bureau d'audiences publiques sur l'environnement (BAPE), le décret environnemental, l'appel de qualification (étape 2) et la sélection des candidats qualifiés (quatre candidatures) ont été réalisés.

- L'appel d'offres pour les propositions (étape 3) sera lancé au cours de l'année 2006-2007.

### Gestion déléguée de l'entretien et de l'exploitation de certains axes routiers

- Le Ministère a évalué la faisabilité de certains projets d'expérimentation en matière de gestion déléguée de l'entretien et de l'exploitation par une approche de gestion des risques.

- L'analyse des projets montre qu'il est peu probable d'obtenir des avantages pécuniaires à court ou à moyen terme.

- Les difficultés associées à ce nouveau mode de gestion portent notamment sur la détermination du partage des risques avec les entrepreneurs et le degré de délégation de gestion de même que sur l'importance des budgets à consacrer à l'expérimentation.

- Les résultats obtenus amènent donc le Ministère à miser davantage sur des innovations en matière d'entretien et d'exploitation du réseau routier en hiver à partir des études qui ont été réalisées sur la gestion déléguée.

### Les haltes routières

- En juin 2005, le Ministère a annoncé la construction d'un premier groupe de sept aires de service en utilisant le mode PPP.
- La première étape, soit l'appel d'intérêt, a été franchie à l'été 2005 et des résultats probants ont été observés.
- On prévoit lancer l'appel de qualification (étape 2) en juin 2006 et l'appel de propositions en octobre 2006 (étape 3).
- La dernière étape (étape 4), soit la finalisation de l'entente de partenariat, qui consiste à convenir du contenu définitif de l'entente avec le candidat qui aura été classé premier, est prévue pour l'été 2007.
- Le nouveau réseau de haltes routières comprendra 33 aires de service généralement situées sur les autoroutes.
- Les haltes routières offrent des services adaptés aux besoins des usagers de la route, notamment une aire de repos, qui ont un impact positif sur la sécurité routière.

### Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER)

- L'étude réalisée au cours de l'année 2004-2005 en vue d'évaluer le potentiel d'un partenariat public-privé ne retient pas la privatisation complète du CGER comme solution possible, pas plus qu'un PPP pour l'ensemble de ses activités.
- L'étude a permis de dresser un portrait de la situation actuelle du CGER, de documenter son mode de gestion et d'évaluer les résultats depuis sa création en 1997.
- Des pistes d'amélioration à court terme sont aussi proposées pour le CGER.

### Le Centre de signalisation (CSi)

- L'étude réalisée au cours de l'année 2004-2005 en vue d'évaluer le potentiel d'un partenariat public-privé a permis au MTQ de situer le CSi quant à l'industrie de la fourniture de produits et de services de signalisation.
- Elle a également permis de dresser un portrait du CSi et de proposer des pistes d'amélioration en privilégiant le maintien du CSi comme centre gouvernemental plutôt que de faire appel à un PPP.
- Le CSi peut maintenant développer de nouveaux marchés en signant une entente de partenariat avec un organisme public ou une municipalité (partenariat public-public).

# AXE D'INTERVENTION 3.3
## Les relations avec les citoyens et les entreprises

OBJECTIF 3.5

### METTRE EN PLACE LE PORTAIL GOUVERNEMENTAL EN MATIÈRE DE TRANSPORT ET LES SERVICES EN LIGNE MINISTÉRIELS PRIORITAIRES QUI Y SONT LIÉS

Pour améliorer les services et les relations avec les citoyens et les entreprises, le gouvernement met en place un véritable gouvernement en ligne en offrant notamment davantage de sites transactionnels et un accès plus facile et plus rapide à l'information gouvernementale. La contribution du Ministère à ce vaste projet se traduit par le développement du portail gouvernemental en matière de transport, en collaboration avec ses partenaires, et de services en ligne ministériels.

Le portail gouvernemental en matière de transport doit regrouper les services en ligne dans ce champ d'activité pour permettre aux citoyens de faire des affaires avec les ministères et les organismes gouvernementaux québécois visés de façon directe, sécuritaire et efficace à partir d'un seul endroit. Les premières actions ont déjà été accomplies en ce sens avec l'ouverture du Guichet unique des transporteurs. Une fois lancé, le portail donnera accès à plusieurs services du Ministère, de la SAAQ et de la Commission des transports du Québec (CTQ).

| **Indicateur 32** | **Cible 2005-2008** | **Résultat 2005-2006** |
|---|---|---|
| Portail gouvernemental en matière de transport ainsi que 23 services ministériels prioritaires mis en ligne | Portail et services mis en ligne en 2007 | Portail :<br>- Élaboration d'un dossier d'affaires et d'une maquette du Portail Transports;<br>- Accord des partenaires (AMT, CTQ, SAAQ et STQ) à la solution recommandée (espace transports au PG<br>Services ministériels :<br>- Révision de l'architecture;<br>- Mise en place de l'infrastructure technologique;<br>- Reconfiguration et refonte du site Internet;<br>- Conception et développement de servic de type informationnel. |

Commentaires

Portail gouvernemental en matière de transport

- Le Portail Transports vise à regrouper les services offerts par les intervenants en transport dans un site structuré afin d'en faciliter l'utilisation et les démarches pour les citoyens.
- Le projet vise à concevoir un « espace transport » intégré au Portail gouvernemental de services (PGS).

- Depuis 2005, des discussions relatives à l'hébergement du Portail Transports, à l'utilisation de normes, d'outils et de services horizontaux et au financement du projet ont été amorcées avec le Centre de services partagés du Québec, Services Québec et le ministère des Services gouvernementaux.

- Ces discussions se poursuivront au cours de 2006-2007 afin de conclure des ententes avec ces partenaires d'ici 2007.

Services en ligne ministériels prioritaires

- Les travaux de conception et de développement des services électroniques ont commencé en juin 2005 et se poursuivront jusqu'en 2007.

- Cette étape permet au Ministère d'expérimenter une nouvelle approche de réalisation et de mesurer les résultats obtenus.

- Les travaux réalisés en 2005-2006 ont permis de réviser l'architecture générale et détaillée, de mettre en place l'infrastructure technologique requise, d'entreprendre la conception et la mise en place de certains services de type informationnel et de reconfigurer le site Internet en fonction des besoins de la clientèle.

OBJECTIF 3.6

## POURSUIVRE L'ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Le Ministère prend les mesures nécessaires afin de donner suite aux engagements gouvernementaux en matière d'allégement réglementaire et administratif, aux recommandations des groupes-conseils ainsi qu'au rapport du Groupe de travail conjoint sur l'administration de la fiscalité. C'est également dans ce contexte que le Ministère produit une analyse des impacts de tout projet de législation ou de norme réglementaire susceptible de comporter des effets importants sur les entreprises (au moins 1 M$). Pour chaque loi ou règlement présenté, le Ministère se conforme aux exigences gouvernementales d'analyse des impacts sur les entreprises.

| Indicateur 33 | Cible 2005-2008 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| Nombre de mesures d'allégement réglementaire et administratif mises en œuvre | Pas de cible | 12 mesures d'allégement |

## Commentaires

Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a mis en œuvre douze mesures visant à alléger cinq règlements et à simplifier les modalités d'application d'une loi touchant les entreprises. Ces mesures sont :

| Allégements apportés | Loi ou règlement visé |
|---|---|
| - Harmonisation avec les dispositions de la loi canadienne sur les transports routiers<br>- Élimination de la nécessité d'inscription dans chacune des administrations canadiennes sur le territoire desquelles les véhicules lourds ont à circuler | Loi concernant les propriétaires et exploitants de véhicules lourds (L.R.Q., c. P-30.3) |
| - Regroupement de diverses dispositions qui se trouvaient auparavant dans plusieurs règlements administrés par différents ministères<br>- Simplification de la compréhension et de l'interprétation des règles | Règlement sur le transport des matières dangereuses (L.R.Q., c. C-24.2, r.4.2.1) |
| - Assouplissement des règles relatives à la circulation des véhicules de déneigement munis de chaînes, qui ne sont pas affectés à l'entretien des chemins publics | Règlement sur l'utilisation d'antidérapants sur les pneus de certains véhicules routiers (L.R.Q., c. C-24.2, r.4.3) |
| - Harmonisation des règles sur le plan nord-américain afin de faciliter l'application des normes d'arrimage pour l'industrie, principalement lors des mouvements de transport interprovinciaux et internationaux | Règlement sur les normes d'arrimage (L.R.Q., c. C-24.2, r.1.01.2) |
| - Élimination de certains permis délivrés par le ministre<br>- Augmentation de la durée des permis de trois à neuf mois<br>- Autorisation de l'utilisation de semi-remorques à quatre essieux<br>- Modification de la charge pour tenir compte de la limite américaine<br>- Élimination de l'inscription des trajets hors autoroute en annexe aux permis | Règlement sur le permis spécial de circulation d'un train routier (L.R.Q., c. C-24.1, r.16.1) |
| - Amélioration des règles visant à garantir l'uniformité des véhicules scolaires sur l'ensemble du territoire | Règlement sur les véhicules routiers affectés au transport des élèves (L.R.Q., c. T-12, r.24.2) |

# Bureau de la Capitale-Nationale

Le Bureau de la Capitale-Nationale (BCN) a pour mission de contribuer au développement économique de la région de la Capitale-Nationale et de veiller à l'adaptation de l'action gouvernementale au contexte particulier de cette région. En collaboration avec certains ministères à vocation économique, le BCN contribue aux efforts de développement économique de la région en appuyant des projets publics et privés au moyen du Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale (FDERCN) et des autres programmes d'aide gouvernementale au développement local et régional placés sous sa responsabilité. Le BCN contribue également aux actions gouvernementales en vue d'affirmer le rôle de Québec comme capitale nationale. À cette fin, il est appelé à intervenir dans divers dossiers de développement régional de première importance, notamment en ce qui concerne l'appui du gouvernement aux fêtes du 400e anniversaire de Québec en 2008.

## Bilan des résultats du Bureau de la Capitale-Nationale

OBJECTIF :

### FAVORISER LE DÉVELOPPEMENT DE LA RÉGION DE LA CAPITALE-NATIONALE

| Indicateur | Résultat 2005-2006 |
|---|---|
| État d'avancement du programme Promotion et développement de la Capitale-Nationale : | |
| - Appui au développement régional et local | |
| - Conférence régionale des élus (CRE) et Fonds de développement régional (FDR) | Budget du FDR : 1 544 200 $ |
| - Centres locaux de développement (CLD) | Budget alloué aux CLD : 5 592 300 $ |
| - Appui au développement économique | Financement de 42 projets par le Fonds de développement économique de la région de la Capitale-Nationale (FDERCN) |
| État d'avancement du soutien du gouvernement à l'organisation des fêtes du 400e anniversaire de Québec en 2008 | Aide financière de 2 M$ versée à la Société du 400e anniversaire de Québec |
| | Appui à l'action du commissaire au 400e dans son rôle de coordination des actions des ministères et des organismes publics du Québec dans la préparation des fêtes du 400e anniversaire |

## Déclaration de services aux citoyens

La prestation de services aux citoyens est au cœur de la démarche de modernisation de l'État. Le Ministère s'est fixé à cet égard des objectifs et s'est résolument engagé dans un processus d'amélioration continue de la qualité des services offerts aux citoyennes et aux citoyens. Conformément à la Loi sur l'administration publique, le Ministère a rendu publique, le 1er avril 2001, sa première Déclaration de services aux citoyens. Celle-ci présente quatre objectifs particuliers à l'égard des services aux citoyens :

Objectif 1 : L'information sur l'état des routes et les entraves à la circulation : jour et nuit, sept jours sur sept

Objectif 2 : La sécurité des usagers de la route au cœur de ses actions

Objectif 3 : Un service de renseignements offert de 8 h 30 à 16 h 30

Objectif 4 : Un suivi diligent des plaintes

Afin d'améliorer la qualité des services offerts à sa clientèle, le Ministère révisera sa Déclaration de services au cours de l'année 2006-2007. Il s'engage également à la mettre à jour régulièrement. La Déclaration de services révisée fera état des engagements du Ministère afin de connaître les attentes des citoyens, de simplifier le plus possible les règles et les procédures qui régissent la prestation de services, et de susciter chez ses employés le souci d'offrir des services de qualité tout en les associant à l'atteinte des résultats.

Pour l'année 2005-2006, les résultats obtenus à l'égard des objectifs de la Déclaration de services aux citoyens sont détaillés ci-dessous.

OBJECTIF 1

### L'INFORMATION SUR L'ÉTAT DES ROUTES ET LES ENTRAVES À LA CIRCULATION : JOUR ET NUIT, SEPT JOURS SUR SEPT

Le Ministère est soucieux de fournir aux citoyens l'information la plus à jour possible sur l'état des grands axes routiers sous sa responsabilité ainsi que sur les entraves à la circulation sur son réseau. Cette information est accessible par ses services « Conditions routières » pour l'état des routes et « Travaux routiers », pour les entraves à la circulation, services disponibles par téléphone ou par Internet maintenant regroupés sous le vocable « Inforoutière ». De plus, le MTQ a récemment mis en place, pour les entreprises et le personnel du Ministère, un système téléphonique automatisé pour la saisie des conditions routières. Cela permet de fournir plus rapidement aux citoyens les informations relatives à l'état de la chaussée et à la visibilité en période hivernale.

INFOROUTIÈRE

| Service téléphonique | Résultat 2004-2005 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| Demandes de renseignements téléphoniques | 256 000 | 324 129 |

Commentaires

- Le service téléphonique de l'Inforoutière a reçu un peu plus de 324 000 appels, ce qui représente une hausse marquée de 26,6 % par rapport à l'année 2004-2005.
- Parmi les appels reçus, 64 % concernent les conditions routières, tandis que 20 % se rapportent aux travaux routiers.
- La hausse du nombre de demandes peut être attribuable à la notoriété grandissante de l'Inforoutière, et ce, notamment grâce à un affichage installé le long des axes majeurs du réseau routier québécois.
- Au cours de l'année 2005-2006, des événements climatiques et environnementaux - tels les pluies diluviennes sur la Côte-Nord du Québec et des incendies de forêt au nord du Saguenay - qui ont fortement perturbé la circulation dans ces régions peuvent aussi expliquer cette hausse.

INFOROUTIÈRE

| Service internet | Résultat 2004-2005 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| Nombre mensuel moyen de pages vues[42] du site Internet | 1 026 418 | 1 082 063 |

Commentaires

- Le nombre de pages « vues » dans le site Internet est demeuré relativement stable par rapport à l'année dernière;
- Un nouveau système informatique ayant été mis en place au cours de l'année, des données plus détaillées sur la fréquentation de la section Inforoutière du site Internet du Ministère pourront être disponibles au cours des prochains mois.

OBJECTIF 2

## LA SÉCURITÉ DES USAGERS DE LA ROUTE AU CŒUR DE SES ACTIONS

Par cet objectif, le Ministère privilégie les actions visant l'amélioration de la sécurité des usagers de la route et rend compte du suivi qu'il assure aux recommandations des rapports d'enquête de coroners. La sécurité des usagers des réseaux routiers fait l'objet d'une préoccupation constante du Ministère qui en a fait une des trois orientations du Plan stratégique 2005-2008. Afin de faire part aux citoyens de ses préoccupations en matière de sécurité routière, le Ministère procède à la tenue de plusieurs campagnes de communication.

CAMPAGNES DE COMMUNICATION

| Relatives à la sécurité | Résultat 2004-2005 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| Nombre de campagnes | 7 | 7 |

[42] Les pages « vues » représentent un accès à un fichier en tant que page. Pour afficher une page Web contenant des images par exemple, un navigateur doit récupérer plusieurs fichiers. La page et les fichiers d'images ne constituent qu'une seule page vue.

Commentaires

- En 2005-2006, sept campagnes de communication relatives à la sécurité ont été menées par le Ministère. Celles-ci ont porté sur :

  - La sécurité à l'approche des grands chantiers;

  - La sécurité routière en conditions hivernales;

  - Le partage de la route entre cyclistes et automobilistes;

  - La sécurité dans l'utilisation des véhicules hors route;

  - La sensibilisation à la présence de la grande faune aux abords des routes;

  - Les carrefours giratoires : un nouveau type d'aménagement routier;

  - Le présignalement obligatoire des autobus scolaires.

- Depuis 1995, le Ministère réalise annuellement une étude d'impact publicitaire relative à la campagne sur la sécurité routière en conditions hivernales. Diffusée à nouveau, en 2005-2006, sous le thème *C'est l'hiver, méfiez-vous… aussi de vous*, la campagne a rejoint plus de neuf conducteurs sur dix et elle aurait incité plus de la moitié des répondants de l'étude à modifier leur comportement, ce qui est fort appréciable puisqu'un conducteur sur cinq était déjà sensibilisé.

- Quant à l'utilisation des pneus d'hiver, le message particulier diffusé dans la région de Montréal depuis deux ans a donné des résultats probants puisque plus de quatre conducteurs sur cinq équipent de pneus d'hiver leur véhicule le plus utilisé.

- La rétention du message publicitaire (76 % des conducteurs ont vu, lu ou entendu les messages, soit une hausse de 11 % depuis 2004-2005) par les répondants dénote la pertinence de la campagne compte tenu de la perception des risques pour le conducteur.

- Le Ministère mise sur ses campagnes publicitaires et sur une information de qualité pour inciter les usagers de la route à adopter des attitudes et des comportements plus sécuritaires dans leurs déplacements et adaptés aux conditions routières hivernales.

OBJECTIF 3

## UN SERVICE DE RENSEIGNEMENTS OFFERT DE 8 H 30 À 16 H 30

Avec cet objectif, le Ministère vise à fournir au public une information de qualité sur les lois, les règlements, les programmes et les politiques qu'il administre. Il utilise pour cela des moyens d'information efficaces, notamment un service téléphonique de renseignements accessible jusqu'à 17 h les jours ouvrables, et un site Internet accessible en tout temps.

SERVICE TÉLÉPHONIQUE DE RENSEIGNEMENTS

| | Résultat 2004-2005 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| **Nombre annuel d'appels** | 39 439 appels | 50 495 appels |

Commentaires

- En 2005-2006, le Ministère a connu une hausse de 28 % des appels téléphoniques acheminés au système téléphonique de renseignements.
- La notoriété du service et les événements climatiques exceptionnels pouvant affecter le réseau sous la responsabilité du Ministère peuvent expliquer cette augmentation.
- Par ailleurs, pour la même période, le Ministère a reçu 3 398 demandes d'information par courrier électronique, ce qui représente un volume similaire des demandes par voie électronique par rapport à l'année précédente.
- Près de 30 % des demandes de renseignements reçues par Internet concernent la documentation produite par le Ministère.

OBJECTIF 4

## UN SUIVI DILIGENT DES PLAINTES

Tout citoyen qui n'est pas satisfait d'un produit fourni ou d'un service assuré, ou de la manière dont ceux-ci ont été fournis ou assurés, est invité à en informer le Ministère par téléphone, par télécopieur, par la poste, par courrier électronique ou en personne à l'un ou l'autre de ses bureaux. L'objectif visé par le Ministère est de rendre l'appel dans les 24 heures suivant sa réception, dans le cas d'une plainte formulée verbalement, et de répondre dans un délai de cinq jours ouvrables. Dans le cas d'une plainte écrite, l'objectif est de répondre dans les 10 jours ouvrables suivant sa réception. Chaque plainte est examinée avec objectivité et célérité.

| Plaintes | Résultat 2004-2005 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| **Nombre total de plaintes** | 3 289 | 4 151 |
| Nombre de plaintes verbales | 2 866 | 3 672 |
| Nombre de plaintes écrites | 423 | 479 |
| **Sujet** | | |
| Plaintes relatives au réseau routier | 3 059 | 3 945 |
| Plaintes relatives à la viabilité hivernale | 1 048 | 1 359 |
| Plaintes relatives à la chaussée | 799 | 1 184 |
| Plaintes relatives aux travaux routiers | 336 | 538 |
| **Délai moyen de réponse** | | |
| Plaintes verbales | 1,4 jour | 1,6 jour |
| Plaintes écrites | 5,3 jours | 4,9 jours |
| **Réclamations sur dommages** | | |
| Demandes de réclamations | 1 134 | 1 453 |
| Compensations pour réclamations | 537 718 $ | 1 136 407 $[33] |

[33] Comprend une somme de 412 774 $ correspondant aux compensations versées pour les dossiers ouverts et fermés durant l'année financière 2005-2006 et un montant de 723 633 $ représentant les dossiers des années antérieures traités et pour lesquels les compensations ont été payées au cours de l'année 2005-2006.

Commentaires

- Parmi les plaintes reçues au Ministère, 95 % concernent le réseau routier, notamment la viabilité hivernale.
- Le Ministère a répondu aux plaintes écrites et verbales dans un délai moyen très court, soit 1,6 jour pour les plaintes verbales (délai visé de 5 jours) et 4,9 jours pour les plaintes écrites (délai visé de 10 jours).
- Au cours de l'année 2006-2007, une attention particulière sera portée aux plaintes et aux attentes des citoyens dans le contexte de la révision de la Déclaration de services aux citoyens.

# Partie 4. Les exigences législatives et gouvernementales

# 4.1 L'application de la politique linguistique

Dans le cadre de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité d
la langue française dans l'Administration, le Ministère a énoncé sa propre politiqu
linguistique en mars 1998 et le texte en est facilement accessible dans l'intranet d
Ministère. Au cours de l'exercice financier 2005-2006, le responsable de l'applic
tion de la politique linguistique au Ministère est intervenu à quelques repris
auprès de gestionnaires ou de collègues pour expliquer les dispositions de cet
politique ainsi que les droits et obligations du Ministère à cet égard dans di
férentes circonstances. Ses interventions ont porté sur la correspondance, l'a
fichage et la publication de textes dans les médias. La tenue de la Francofête a é
annoncée par l'intermédiaire de l'intranet ministériel et des enveloppes contenan
la paie, de sorte que tout le personnel, quelle que soit sa région d'affectation, a e
accès à l'information et au matériel d'animation préparés par l'Office québécois d
la langue française.

La Direction des communications assure également les services de révision linguis
tique de tous les documents destinés à être publiés à l'extérieur du Ministère, d
ceux destinés à l'ensemble du personnel ainsi que de ceux qui sont diffusés dan
Internet. La direction assure également un service de consultations ponctuelles e
de recherche terminologique.

DOCUMENTS RÉVISÉS AU MINISTÈRE

| Année 2004-2005 | | | Année 2005-2006 | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **Révisés à l'interne (10 pages et moins)** | **Révisés à l'externe (10 pages et plus)** | **TOTAL** | **Révisés à l'interne (10 pages et moins)** | **Révisés à l'externe (10 pages et plus)** | **TOTAL** |
| 852 travaux | 142 travaux | 994 travaux | 783 travaux | 123 travaux | 906 travaux |
| 3 295 pages | 6 154 pages | 9 449 pages | 3 682 pages | 5 907 pages | 9 589 pages |

CONSULTATIONS PONCTUELLES

| Année 2004-2005 | Année 2005-2006 |
|---|---|
| Par téléphone ou sur place: 2 062 consultations | Par téléphone ou sur place: 1 841 consultations |

# L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels

4.2

Le Ministère a la responsabilité légale d'assurer la protection des renseignements personnels. Cette responsabilité repose sur la planification, l'organisation et la réalisation d'un ensemble d'activités permettant la mise en application des règles particulières de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Le comité ministériel de protection des renseignements personnels rend compte annuellement du niveau de protection des renseignements personnels au Ministère.

ACCÈS À L'INFORMATION

| | Résultat 2004-2005 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| **Nombre de demandes traitées (demandes écrites)** | 128 | 135 |
| Nombre de demandes refusées | 6 | 1 |
| Demandes traitées dans un délai de 20 jours et moins | 90 | 94 |
| Demandes traitées dans un délai de 21 à 30 jours | 38 | 41 |

PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

| | Résultat 2004-2005 | Résultat 2005-2006 |
|---|---|---|
| **Mesures mises en place** | | |
| Sécurité renforcée pour accéder aux locaux et aux postes de travail informatisés | Sécurité maintenue | Sécurité maintenue |
| Séances de formation relatives à la collecte, l'utilisation, la conservation et la communication des renseignements | 1 | Aucune |

## Commentaires

- On observe un accroissement constant des demandes depuis quelques années.
- La recherche des documents demandés s'étend souvent sur plusieurs années, et leur traitement exige un plus grand nombre d'heures.
- Au cours de l'année 2005-2006, le Ministère a poursuivi activement auprès de son personnel ses objectifs de sensibilisation et de sécurité concernant les renseignements personnels.

## 4.3 Le suivi des objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche pour certains groupes cibles

Les programmes gouvernementaux d'accès à l'égalité visent à accroître la représentativité des membres des communautés culturelles, des autochtones, des anglophones, des personnes handicapées et des femmes. Cette année, les postes permanents à pourvoir ont fait l'objet de mesures de contrôle plus rigoureuses afin d'accroître le nombre d'embauches de membres de certains groupes cibles et de contribuer ainsi à l'amélioration de la diversité au sein de la fonction publique. Pour ces groupes, des objectifs annuels d'embauche sont fixés par le Secrétariat du Conseil du trésor et s'appliquent pour tous les statuts d'emploi. Les résultats ministériels d'embauche et de représentativité sont présentés dans les tableaux suivants.

### 1. Renseignements généraux

L'EMBAUCHE

| | PERMANENTS | OCCASIONNELS * | ÉTUDIANTS | STAGIAIRES |
|---|---|---|---|---|
| Nombre total de personnes embauchées | 79 | 305 | 208 | 207 |

* Cette donnée exclut les occasionnels sur la liste de rappel, qui ne sont pas visés par les objectifs des programmes d'accès à l'égalité ou du plan d'embauche de certains groupes cibles.

L'EFFECTIF TOTAL (PERSONNES)

| | PERMANENTS |
|---|---|
| Nombre d'employés permanents au 31 mars 2006 | 4 590 |

### 2. Membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones et personnes handicapées

Rappel de l'objectif d'embauche :

Atteindre un taux d'embauche annuel de 25 % des nouveaux employés permanents, occasionnels, stagiaires et étudiants provenant des membres des communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées, pour hausser la représentation de ces groupes dans la fonction publique.

LE TAUX D'EMBAUCHE

| | PERMANENTS | | | | OCCASIONNELS | | | | ÉTUDIANTS | | | | STAGIAIRES | | | | GLOBAL |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | CC | Angl. | Aut. | PH | CC | Angl. | Aut. | PH | CC | Angl. | Aut. | PH | CC | Angl. | Aut. | PH | |
| Nombre de personnes embauchées | 9 | - | - | 1 | 7 | 4 | - | 1 | 14 | 4 | 2 | 1 | 14 | - | - | 5 | 62 |
| Pourcentage (%) | 12 | - | - | 1 | 3 | 1 | - | - | 7 | 2 | 0,5 | 0,5 | 7 | - | - | 2 | |
| Pourcentage global (%) | 13 | | | | 4 | | | | 10 | | | | 9 | | | | 8 |

**Rappel des objectifs de représentativité :**

Pour les membres des communautés culturelles, atteindre la cible gouvernementale de 9%. Pour les personnes handicapées, atteindre la cible ministérielle de représentativité de 2%. Le taux de représentativité est un objectif pour les emplois permanents seulement.

LE TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ

| Réguliers | CC | Angl. | Aut. | PH |
|---|---|---|---|---|
| Représentativité en nombre | 112 | 24 | 17 | 36 |
| **Pourcentage (%)** | **2** | **0,5** | **0,4** | **0,8** |

## 3. Femmes

LE TAUX D'EMBAUCHE

| | PERMANENTS | OCCASIONNELS | ÉTUDIANTS | STAGIAIRES |
|---|---|---|---|---|
| Nombre de femmes embauchées | 29 | 68 | 85 | 59 |
| **Pourcentage (%)** | **37** | **22** | **41** | **29** |

LE TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ

| | Personnel d'encadrement | Personnel professionnel * | Ingénieur | Technicien des travaux publics | Personnel technicien assimilé | Personnel de bureau | Personnel ouvrier |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Représentativité en nombre | 38 | 281 | 100 | 102 | 341 | 558 | 16 |
| **Pourcentage (%)** | **10** | **37** | **20** | **13** | **58** | **79** | **2** |

Le taux de représentativité des femmes correspond à des emplois permanents.

* Y compris avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines.

## 4. Résultats comparatifs

### LE TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES GROUPES VISÉS SELON LES STATUTS

Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones pour les trois dernières années, y compris le taux d'embauche des personnes handicapées.

| | PERMANENTS (%) | OCCASIONNELS (%) | ÉTUDIANTS (%) | STAGIAIRES (%) |
|---|---|---|---|---|
| 2003-2004 | 2 | 3 | 14 | 7** |
| 2004-2005 | 2 | 14 | 15 | 8 |
| 2005-2006 | 13 | 4 | 10 | 9 |

** Le nombre d'employés handicapés embauchés à titre occasionnel, étudiant et stagiaire n'apparaissait pas au rapport annuel de l'année 2003-2004. De plus, le nombre de stagiaires et étudiants d'été était regroupé.

## LE TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES COMMUNAUTÉS CULTURELLES

Taux de représentativité des membres des communautés culturelles des tro dernières années.

| 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 |
|---|---|---|
| 2 % | 2 % | 2 % |

## LE TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES ANGLOPHONES

Taux de représentativité des anglophones des trois dernières années.

| 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 |
|---|---|---|
| 0,6 % | 0,5 % | 0,5 % |

## LE TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES AUTOCHTONES

Taux de représentativité des autochtones des trois dernières années.

| 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 |
|---|---|---|
| 0,4 % | 0,4 % | 0,4 % |

## TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES PERSONNES HANDICAPÉES

Taux de représentativité des personnes handicapées des trois dernières années.

| 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 |
|---|---|---|
| 0,8 % | 0,8 % | 0,8 % |

### Commentaires

- Pour l'année 2005-2006, on observe une progression du taux d'embauche des membres de communautés culturelles au sein du personnel permanent.
- Le Ministère poursuit ses actions de sensibilisation à la diversité ainsi que ses mesures de contrôle pour le recrutement afin d'atteindre les objectifs gouvernementaux en la matière.
- Un meilleur équilibre du nombre d'hommes et de femmes à l'emploi du Ministère est également pris en considération, notamment pour les catégories d'emploi dans lesquelles les femmes sont sous-représentées telles que les cadres, les ingénieurs, les techniciens des travaux publics et les ouvriers.

# Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

4.4

Depuis l'année 2001-2002, le Vérificateur général du Québec a produit des recommandations au Ministère à la suite des vérifications suivantes :

- Planification des ressources humaines de la fonction publique;
- Gestion de l'amélioration des services aux citoyens;
- Suivi de vérification de l'optimisation des ressources - Subventions aux municipalités;
- Suivi de vérification de l'optimisation des ressources - Subventions octroyées aux organismes publics de transport en commun concernant leurs immobilisations;
- Suivi de vérification de l'optimisation des ressources - Subventions du gouvernement à des organismes sans but lucratif;
- Gestion de la conservation des ponts;
- Développement durable;
- Suivi de vérification de l'optimisation des ressources - Gestion des technologies de l'information;
- Gestion du projet de prolongement du réseau du métro sur le territoire de la ville de Laval;
- La vérification interne au gouvernement du Québec;
- La prestation de services du gouvernement en ligne;
- Le suivi de vérification de l'optimisation des ressources - Acquisition de services.

La Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes du Ministère assure le suivi des recommandations du Vérificateur général. Le tableau suivant présente les mesures prises par le Ministère pour respecter ses engagements envers le Vérificateur général. Ne sont présentés que les nouveaux développements dans le suivi des recommandations depuis le *Rapport annuel de gestion 2004-2005*.

| Recommandation du VG | Engagements et actions |
|---|---|
| Entreprendre, dans une perspective à long terme, une démarche de planification de la main-d'œuvre et la poursuivre d'une manière continue. Cette démarche doit tenir compte de l'aspect financier et s'arrimer aux orientations stratégiques. | Les activités relatives à une gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre (GPMO) se poursuivent :<br>- Analyse du portrait de l'effectif et prévision des départs à la retraite (mise à jour en février 2005);<br>- Identification des besoins ministériels en main-d'œuvre dans un horizon de 3 ans afin de fournir les renseignements pertinents pour répondre à la nouvelle orientation gouvernementale de centralisation des concours publics de recrutement;<br>- Approbation de la stratégie d'élaboration de 18 profils de compétences liées à des grandes fonctions directement en lien avec la mission du Ministère;<br>- Diffusion d'un guide, à l'intention des gestionnaires, pour la planification du transfert d'expertise et l'élaboration d'un plan de relève;<br>- Mise à jour des emplois stratégiques du Ministère;<br>- Mise en œuvre de programmes de soutien et de formation ainsi que des outils axés sur le développement des compétences en gestion;<br>- Évaluation de stratégies en fonction de problèmes récurrents pour attirer et fidéliser la main-d'œuvre, notamment en collaboration avec les collèges et les universités;<br>- Évaluation continue des actions entreprises en GPMO par un comité d'intégration des différents volets. |
| S'assurer de disposer d'une information sur la gestion suffisante, pertinente et fiable afin de pouvoir prendre, au moment opportun, des décisions éclairées en matière de ressources humaines. | Amélioration continue des applications locales en périphérie de SAGIP pour un traitement efficace des données sur les postes, les ETC et l'effectif. Depuis avril 2005, début de l'utilisation du système gouvernemental de suivi de l'effectif (SDE) dans le but d'améliorer la gestion des postes disponibles. |
| Se doter d'une stratégie comportant des objectifs mesurables, notamment en matière d'embauche de jeunes. | En matière de renouvellement de la main-d'œuvre, le Ministère participe régulièrement aux campagnes de recrutement étudiant, en collaboration avec le Secrétariat du Conseil du trésor, et diffuse des messages publicitaires (magazine *Jobboom*) afin de promouvoir ses emplois auprès des récents diplômés.<br><br>Le réseau jeunesse du Ministère poursuit ses activités découlant de la volonté d'intégrer les employés de 35 ans et moins au sein de l'organisation.<br><br>Au cours de l'année, 565 jeunes ont été embauchés à des postes permanents ou occasionnels, soit 71 % du total des embauches.<br><br>Les commentaires, les actions ou les engagements[45] pris par le Ministère sont toujours valables. |
| Fournir, en temps opportun, une information suffisante, pertinente et fiable aux parlementaires sur les principaux risques au chapitre des ressources humaines et sur leurs conséquences prévisibles, de même que la stratégie afférente. | Le plan pluriannuel de gestion prévisionnelle de la main-d'œuvre faisant état de stratégies d'action en matière de dotation des emplois et d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre a été déposé auprès de la haute direction. |

[45] Pour plus de détails, se référer au rapport annuel de gestion 2004-2005 disponible dans le site Internet du Ministère : **www.mtq.gouv.qc.ca.**

RAPPORT DU VG 2002-2003 TOME I, CHAPITRE 3

GESTION DE L'AMÉLIORATION DES SERVICES AUX CITOYENS

| Recommandation du VG | Engagements et actions |
|---|---|
| Pour les ministères et organismes ayant fait l'objet du sondage, porter une attention particulière à l'accessibilité de leurs services téléphoniques et à la qualité des renseignements fournis. | Au cours de l'année 2005, le Ministère a entrepris un processus de modernisation du système téléphonique l'Inforoutière en développant un service de renseignements intégré et automatisé sur l'état du réseau routier. Ce nouveau système permettra également de mettre à jour de façon continue l'information se trouvant dans le site Internet du Ministère.<br><br>Présentement, le Ministère évalue différentes options quant aux divers outils intégrés de collecte et de saisie de données dont il pourrait se doter. Ces actions visent une augmentation de l'accessibilité, de la qualité et de la fiabilité de l'information se rapportant au réseau routier sous la responsabilité du Ministère. |

RAPPORT DU VG 2002-2003 TOME I, CHAPITRE 6

SUIVI DE VÉRIFICATION DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES - SUBVENTIONS AUX MUNICIPALITÉS

| Recommandation du VG | Engagements et actions |
|---|---|
| Évaluer les programmes de subvention aux municipalités ou poursuivre les efforts en ce sens. | Le Ministère a révisé, en 2001, le cadre institutionnel du transport en commun à la suite de la réorganisation municipale et de la réforme de l'organisation territoriale. À l'été 2002, il a également procédé à une consultation pour établir les paramètres d'un nouveau cadre financier du transport en commun au Québec. Les rapports des mandataires nommés par le gouvernement ont été déposés au Ministère en janvier 2003. Ces rapports proposaient des approches différentes en matière de transport en commun.<br><br>Le Ministère a procédé à l'analyse des différentes approches et, le 15 décembre 2004, il rendait public un document de consultation présentant une proposition de financement du transport en commun pour l'ensemble des régions du Québec. Par la suite, les principaux intervenants du secteur du transport en commun ont été rencontrés par le ministre des Transports en mars 2005. À la suite de ces consultations, le Ministère a défini les grandes lignes d'un nouveau cadre financier. Il comprend plusieurs mesures, dont certaines ont déjà fait l'objet d'annonces :<br><br>- La principale mesure est le renforcement de l'aide aux immobilisations en recourant à la Société de financement des infrastructures locales du Québec (SoFIL) où un montant total de 504 M$ en provenance du gouvernement fédéral et du Québec est maintenant disponible pour le transport en commun à la suite de la ratification de l'entente finale intervenue le 26 novembre 2005 entre le Canada et le Québec.<br><br>- D'autres mesures ont été annoncées lors du discours sur le budget 2006-2007, le 23 mars dernier. Il s'agit du remboursement aux organismes de transport en commun de la taxe sur le carburant, ce qui représente une somme additionnelle de 10,5 M$, et de la déductibilité de 200 % des coûts du laissez-passer de transport en commun payés par l'employeur ainsi que de la non-imposition de cet avantage pour l'employé.<br><br>- Les autres mesures à venir visent essentiellement à bonifier le Programme d'aide gouvernementale au transport collectif des personnes. |

RAPPORT DU VG 2002-2003 TOME I, CHAPITRE 6
SUIVI DE VÉRIFICATION DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES
SUBVENTIONS OCTROYÉES AUX ORGANISMES PUBLICS DE TRANSPORT
EN COMMUN (OPT) CONCERNANT LEURS IMMOBILISATIONS

Les commentaires, les actions ou les engagements[46] pris par le Ministère sont toujours valables.

RAPPORT DU VG 2002-2003 TOME I, CHAPITRE 6
SUIVI DE VÉRIFICATION DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES
SUBVENTIONS DU GOUVERNEMENT À DES ORGANISMES SANS BUT LUCRATIF

Les commentaires, les actions ou les engagements[46] pris par le Ministère sont toujours valables.

[46] Pour plus de détails, se référer au rapport annuel de gestion 2003-2004 disponible dans le site Internet du Ministère : **www.mtq.gouv.qc.ca.**

| Recommandation du VG | Engagements et actions |
|---|---|
| Veiller à obtenir une information fiable et utile sur les ponts inspectés. | - La certification ISO 9001(2000) pour les activités « Inventaire » et « Inspection des structures » pour l'ensemble des directions territoriales, tant pour les ponts du réseau supérieur que pour les ponts du réseau municipal. La dernière direction territoriale a obtenu sa certification, ce qui complète la certification ISO 9001(2000) pour l'ensemble des directions territoriales. Comme l'inspection de l'ensemble des ponts se fait sur une période d'un peu plus de trois ans, la quasi-totalité des ponts du réseau aura été inspectée de façon conforme à la certification ISO d'ici la fin de 2006.<br>- L'évaluation de la capacité portante de certains ponts par le secteur privé. Le Manuel d'évaluation de la capacité portante des structures décrivant en détail les exigences du Ministère pour ces analyses a été rédigé au cours de 2004-2005. Il en va de même du devis d'appel de candidatures pour retenir les consultants aptes à faire ce travail. Des mandats seront accordés au cours de l'année 2006-2007.<br>- Les commentaires, les actions ou les engagements[47] pris par le Ministère sont toujours valables. |
| Établir des stratégies de planification adéquates. | - Un mandat a été accordé en juillet 2005 à un consortium pour le développement d'un système moderne de gestion des structures. Ce mandat doit se terminer en juillet 2007.<br>- Les commentaires, les actions ou les engagements[47] pris par le Ministère sont toujours valables. |
| Améliorer le suivi des projets de réparation et de réfection majeure. | - L'exigence que les surveillants de chantiers d'ouvrages d'art possèdent une connaissance de base en construction et réparation d'ici trois ans au plus tard, par une formation spécifique qui a été préparée et offerte. La formation est offerte maintenant aussi bien aux employés du Ministère qu'aux consultants retenus par celui-ci. En 2006, cette exigence s'est étendue aux chantiers de 100 000 $ et plus.<br>- La mise en place d'un système de gestion électronique des documents accessible à tous les concepteurs par l'accès aux plans numérisés, ainsi que l'accès à la localisation de la documentation sur support électronique et papier. La Direction des structures a commencé les travaux préliminaires à l'implantation de la gestion intégrée des documents. L'implantation se fera en juin 2006.<br>- La mise en place d'un système de gestion des structures adéquatement paramétré. Le système de gestion des structures en cours d'élaboration satisfera à cette exigence.<br>- Les commentaires, les actions ou les engagements[47] pris par le Ministère sont toujours valables. |
| Intensifier ses communications avec les municipalités de moins de 100 000 habitants. | - Les commentaires, les actions ou les engagements[47] pris par le Ministère sont toujours valables. |
| Améliorer sa reddition de comptes quant à la gestion de la conservation des ponts. | - Pour la reddition de comptes, les indicateurs de gestion des structures seront présentés de manière plus efficace et seront mieux expliqués afin de refléter adéquatement l'information technique et administrative dont dispose le Ministère. Réalisé en 2005-2006 dans le rapport annuel du Ministère. |

[47] Pour plus de détails, se référer au rapport annuel de gestion 2004-2005 disponible dans le site Internet du Ministère : **www.mtq.gouv.qc.ca.**

| Recommandation du VG | Engagements et actions |
|---|---|
| Intégrer le développement durable dans ses processus de décision respectifs ou en poursuivre l'intégration. | - La démarche de repositionnement de la fonction « Environnement » du Ministère favorise la prise en considération de l'environnement et du développement durable dans l'ensemble des produits, services et activités du Ministère. Le document intitulé *Principes directeurs du repositionnement de la fonction Environnement au ministère des Transports, 2005-2008* a fait état des constats ministériels et des avenues de solution. Un comité directeur sera mis sur pied pour en coordonner le suivi.<br>- Publication du document *Les transports au Québec (février 2006)*.<br>- Élaboration du Plan stratégique québécois des systèmes de transport intelligents (février 2006).<br>- Réalisation de l'évaluation de pertinence d'un système ministériel de gestion environnementale.<br>- Poursuite des démarches en vue de l'implantation du système ministériel de gestion environnementale (SGE) à partir du 15 juin 2005).<br>- Intégration du développement durable dans la mission du Ministère et publication du Plan stratégique du ministère des Transports 2005-2008 (mai 2005).<br>- Contribution à l'élaboration et à la mise en œuvre du Plan de développement durable du Québec avec participation au Comité interministériel du développement durable (CIDD) et au Groupe de travail interministériel sur le développement durable (GTDD). |
| S'assurer que l'ensemble de son personnel est sensibilisé au concept de développement durable, en fonction du champ d'activité et de la sphère d'influence de chacun. | - Rencontre ministérielle des conseillères et des conseillers en environnement et développement durable (22-23 novembre 2005).<br>- Actualisation du site Internet ministériel portant sur « Les transports au Québec dans le contexte des changements climatiques », qui aborde aussi la perspective du développement durable.<br>- Actualisation régulière du site intranet de la Direction de la recherche et de l'environnement, qui aborde des questions environnementales et de développement durable. |
| Définir des objectifs, des cibles et des indicateurs qui permettront d'apprécier les effets de ses actions dans ce domaine. | - Coordination du suivi des objectifs stratégiques sur le développement durable et les changements climatiques (Plan stratégique du ministère des Transports 2005-2008).<br>- Coordination du suivi annuel des deux objectifs ministériels (SGE et gestion écologique de la végétation) inscrits dans le Plan gouvernemental sur la diversité biologique 2004-2007. |

RAPPORT DU VG 2003-2004 TOME II, CHAPITRE 6
SUIVI D'UNE VÉRIFICATION DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES
GESTION DES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

| Recommandation du VG | Engagements et actions |
| --- | --- |
| Selon le VG, les recommandations ont suscité des gestes concrets de la part du Ministère dans une proportion de 95 %. De plus, le taux des recommandations qui ont été appliquées ou qui ont donné lieu à des progrès satisfaisants est élevé : il est de 82 %, soit 31 recommandations sur 38. [...] | - Les représentants du Vérificateur général ont procédé à un suivi de vérification à l'été 2004. Leur rapport a été très positif et a démontré que le Ministère a appliqué à ce jour 95 % des recommandations qui lui avaient été faites en 2001. |
| Ces résultats reflètent les efforts considérables consacrés par le Ministère au cours des trois dernières années afin de redresser la situation. Un chantier important concerne la mise en place d'un nouveau cadre de gestion pour remédier à plusieurs des faiblesses décelées à l'époque. Ainsi, outre une meilleure planification et un suivi des activités plus serré, des améliorations notables ont été constatées en ce qui a trait aux processus de développement de système, à la gestion de la sécurité, à l'administration du réseau de communications informatiques, au soutien technique aux utilisateurs de même qu'à la reddition de comptes. À notre avis, le Ministère a procédé à des changements qui accroissent le rendement de ses technologies de l'information. | - Au cours de l'année 2004-2005, le Ministère a élaboré le plan d'action 2005-2007, lequel remplace le plan d'action 2001-2005, pour la poursuite et la finalisation des travaux entrepris. Les guides sont rédigés et en cours d'approbation. Le plan de communication est en cours d'élaboration. Le plan de mise en œuvre sera complété d'ici la fin de l'automne 2006. |
| Par ailleurs, la gestion des bénéfices mérite toujours une attention soutenue. Notons cependant que des guides opérationnels doivent bientôt encadrer les actions à ce chapitre. | |
| Les recommandations de l'étude de 1999-2000 avaient trait aux domaines suivants : | |
| - Planification et suivi des activités | |
| - Estimation des projets | |
| - Assurance qualité et revue par les pairs | |
| - Intégrité des systèmes | |
| - Risques | |
| - Bénéfices | |
| - Gestion de la sécurité des données et des systèmes | |
| - Administration du réseau de communications informatiques | |
| - Soutien technique aux utilisateurs | |
| - Reddition de comptes | |

RAPPORT DU VG 2003-2004 TOME II, ANNEXE A
RAPPORT DE VÉRIFICATION CONCERNANT LA GESTION DU PROJET DE PROLONGEMENT DU RÉSEAU DU MÉTRO SUR LE TERRITOIRE DE LA VILLE DE LAVAL

Les commentaires, les actions ou les engagements pris par le Ministère sont toujours valables.

RAPPORT DU VG 2004-2005 TOME I, CHAPITRE 4
RAPPORT DE VÉRIFICATION CONCERNANT LA VÉRIFICATION INTERNE AU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

| Recommandation du VG | Engagements et actions |
|---|---|
| - Surveiller périodiquement la suite donnée aux constatations et aux recommandations formulées dans les rapports de vérification interne; | - Le Ministère établit une planification annuelle et triennale en matière de vérification interne faisant une place au suivi des mandats antérieurs. |
| - Procéder à l'évaluation des ressources nécessaires pour s'assurer que l'unité de vérification interne dispose de ces ressources; | - La Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes a procédé à l'évaluation du nombre de ETC requis pour la réalisation de sa mission et en a fait part au comité de vérification interne et d'évaluation de programmes. |
| - Adopter une stratégie à moyen terme prévoyant un échéancier pour tenir compte de l'ensemble des activités de l'organisation qui comportent un risque important. | - Le Ministère a commencé l'application du processus de gestion intégrée des risques. La Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes tient compte des risques associés aux activités et mandats ministériels pour l'élaboration de sa programmation triennale. |

RAPPORT DU VG 2004-2005 TOME II, CHAPITRE 3
PRESTATION DE SERVICES DU GOUVERNEMENT EN LIGNE

| Recommandation du VG | Engagements et actions |
|---|---|
| La performance globale du Ministère au regard des recommandations formulées en 2000-2001 a été jugée très satisfaisante, avec un taux de satisfaction de 93 %, et aucun élément n'a été jugé insatisfaisant. | Poursuivre les principales livraisons : démarrage, révision d'architecture et infrastructure technologique, refonte du site Internet, livraison de nouveaux services informationnels en ligne, livraison de services interactionnels, livraison de services transactionnels.<br><br>Le Ministère poursuit les travaux selon le calendrier de livraison prévu. La refonte du site ministériel (1re livraison) est prévue pour juin 2006. |

RAPPORT DU VG 2004-2005 TOME II, CHAPITRE 5
SUIVI DE VÉRIFICATION DE L'OPTIMISATION DES RESSOURCES
ACQUISITION DE SERVICES

| Recommandation du VG | Engagements et actions |
| --- | --- |
| Le Ministère a porté une attention particulière aux constats du VG. Le rapport ne présentait que des résultats agglomérés. | Dans un souci d'amélioration continue, le Ministère met en place constamment différentes mesures de contrôle des risques dans la gestion des contrats, lesquelles sont intégrées aux directives ministérielles.<br><br>Au cours des derniers mois, les intervenants ont été sensibilisés constamment à différentes mesures, notamment :<br><br>- évaluer la possibilité de réaliser le mandat à l'aide de ressources internes (une analyse préalable de la possibilité de combler le besoin et de réaliser le mandat de services à l'aide de ressources internes est obligatoirement requise);<br><br>- s'assurer que les besoins sont clairement définis de façon à favoriser la libre concurrence dans l'élaboration des exigences formulées (exigé dans toutes les directives ministérielles);<br><br>- privilégier, lorsque possible, le recours à l'appel d'offres sur invitation auprès d'au moins trois fournisseurs, même en deçà des seuils réglementaires, afin d'obtenir de meilleurs prix et d'accroître la transparence;<br><br>- favoriser la rotation des fournisseurs dans le cas des contrats attribués de gré à gré et lors des appels d'offres sur invitation;<br><br>- prendre toutes les mesures nécessaires afin de favoriser une concurrence accrue entre les fournisseurs du Ministère;<br><br>- répondre à un système de reddition de comptes relatif à l'attribution des contrats inférieurs à 25 000 $.<br><br>Le Ministère est très opérationnel et décentralisé. Il attribue près de la moitié de tous les contrats des ministères et des organismes du gouvernement. Chaque unité administrative est soutenue par la Direction des contrats et des ressources matérielles, responsable des directives ministérielles et des instructions techniques encadrant l'attribution des contrats d'approvisionnement, de construction et de services auprès de tous les intervenants du Ministère.<br><br>Ainsi, tous les intervenants du Ministère ont accès à l'expertise d'une unité à laquelle ils peuvent recourir afin de s'assurer du respect de la réglementation gouvernementale en matière contractuelle, des principes de saine gestion contractuelle et d'un contrôle des risques dans la gestion des contrats. |

# LES DÉPENSES ET INVESTISSEMENTS DU MINISTÈRE SELON LES PRINCIPALES ACTIVITÉS (EXCLUANT AMORTISSEMENT ET CONTRIBUTIONS À UN FONDS)

| | 2003-2004 (000 $) | 2004-2005 (000 $) | 2005-2006 (000 $) |
|---|---|---|---|
| **Rémunération** | **334 240,6** | **328 473,7** | **320 765,3** |
| Permanents | 277 945,6 | 272 244,4 | 265 809,9 |
| Occasionnels | 56 295,0 | 56 229,3 | 54 955,4 |
| **Exploitation des infrastructures** | **257 671,3** | **251 823,5** | **274 859,2** |
| Viabilité hivernale | 182 126,1 | 184 319,2 | 204 571,2 |
| Entretien d'infrastructures | 75 545,2 | 67 504,3 | 70 288,0 |
| **Travaux routiers**[1] | **771 598,3** | **886 990,5** | **1 111 082,9** |
| Conservation des chaussées | 207 468,7 | 261 886,1 | 330 335,2 |
| Conservation des structures | 134 066,6 | 142 998,3 | 208 009,9 |
| Amélioration du réseau routier | 217 594,5 | 264 784,1 | 263 078,6 |
| Développement du réseau routier | 212 528,5 | 217 322,0 | 309 659,2 |
| **Travaux maritimes, aériens et terrestres** | **12 540,7** | **11 956,2** | **12 000,8** |
| **Autres activités ministérielles** | **18 151,2** | **18 647,2** | **18 993,5** |
| **Programmes d'aide** | **444 088,9** | **478 434,6** | **556 416,2** |
| Transport en commun | 215 789,5 | 223 787,7 | 249 927,8 |
| Transport adapté[2] | 65 890,2 | 40 377,2 | 61 112,9 |
| Adaptation des véhicules | - | 10 954,3 | 6 856,9 |
| Aide au réseau municipal[3] | 94 908,8 | 125 699,2 | 125 970,9 |
| Désenclavement[3] | 19 646,2 | 20 601,1 | 21 726,1 |
| Société des traversiers du Québec | 38 326,8 | 38 916,1 | 41 449,6 |
| Route verte | 2 540,6 | 3 882,3 | 4 825,9 |
| Chemins de fer d'intérêt local | 1 765,2 | 3 746,6 | 1 985,1 |
| Infrastructures maritimes | 475,0 | 3 843,1 | 4 472,0 |
| Développement de la Capitale-Nationale | - | - | 33 460,6 |
| Autres | 4 746,6 | 6 627,0 | 4 628,4 |
| **Dépenses administratives** | **113 953,0** | **118 465,8** | **125 228,2** |
| **TOTAL** | **1 952 244,0** | **2 094 791,5** | **2 419 346,1** |

[1] Inclut les dépenses connexes, soit les honoraires professionnels, les déplacements d'équipements d'utilité publique et les acquisitions immobilières et les contributions des partenaires.

[2] L'écart important entre les trois exercices est attribuable à des modifications aux calendriers de versements.

[3] Inclut les subventions, les travaux réalisés par le Ministère sur le réseau local ainsi que les montants qu'il administre dans le cadre du programme Infrastructures locales de transport – 2000. L'écart important entre les trois exercices est attribuable à des modifications aux calendriers de versements.

[4] Inclut les contrats conclus par le Ministère pour des services de traverses.

# Annexe II

## LA CLASSIFICATION DU RÉSEAU ROUTIER 2005-2006

Le réseau routier du Québec s'étend sur plus de 185 000 kilomètres. Il est composé de routes relevant de la compétence du ministère des Transports (réseau routier supérieur - 29 157 kilomètres - longueur réelle), des municipalités (réseau routier local - environ 90 500 kilomètres), du ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs (routes d'accès aux ressources - environ 61 500 kilomètres), d'Hydro-Québec (environ 3 300 kilomètres) et du gouvernement fédéral (environ 500 kilomètres).

Le réseau routier supérieur, qui relève de la compétence du Ministère, comprend 29 157 kilomètres (longueur réelle en 2006) de routes, réparties en cinq classes :

- Le réseau autoroutier, qui comprend l'ensemble des infrastructures autoroutières, numérotées de 0 à 99 et de 400 à 999;
- Le réseau national, qui rassemble les grands axes routiers interrégionaux et ceux qui relient les agglomérations principales (généralement de 25 000 habitants et plus). Ces axes routiers sont numérotés de 100 à 199;
- Le réseau régional, qui regroupe les routes faisant le lien entre les agglomérations secondaires (de 5 000 à 25 000 habitants) et entre celles-ci et les agglomérations principales. Ces axes routiers sont numérotés de 200 à 399;
- Le réseau collecteur, dont la vocation est de relier les petites agglomérations (moins de 5 000 habitants) aux agglomérations plus importantes, directement ou par une route de classe supérieure. Ces routes ne sont pas numérotées;
- Le réseau d'accès aux ressources, qui donne accès à des zones de ressources naturelles ou à des zones de récréation ou de conservation publiques, à l'exclusion des routes relevant du ministère des Ressources naturelles, de la Faune et des Parcs.

Le tableau suivant présente la répartition des routes du réseau routier supérieur selon cette classification.

| Classe de route | Longueur réelle en kilomètres |
|---|---|
| Autoroutes | 5 625 |
| Nationales | 8 898 |
| Régionales | 5 455 |
| Collectrices | 7 743 |
| Accès aux ressources | 1 436 |
| **TOTAL** | **29 157** |

La longueur réelle est la longueur obtenue en soustrayant le chaînage de fin du chaînage de début d'une section de route en tenant compte de toutes les chaussées (et non du nombre de voies). Exemple : Une route à 2 ou 4 voies contiguës d'une longueur L a une longueur réelle L (puisqu'elle a une chaussée), tandis qu'une section de route avec des chaussées séparées (avec une chaussée droite et une chaussée gauche de longueur L) a une longueur de 2 L. Les bretelles sont incluses dans cette longueur.

Le réseau routier stratégique en soutien au commerce extérieur est un sous-ensemble du réseau routier supérieur. Il est constitué des principales infrastructures de transport qui soutiennent le commerce extérieur québécois effectué avec le reste du Canada et avec les principaux partenaires internationaux, plus particulièrement les États-Unis. Ce réseau comprend 7 713 kilomètres (longueur réelle) des 29 157 kilomètres du réseau routier supérieur.

# Annexe III

## LES OUTILS DE GESTION DES RISQUES ET LES MÉCANISMES DE CONTRÔLE DU MINISTÈRE

Le ministère des Transports a mis en place des outils de gestion des risques et des mécanismes de contrôle pour assurer la réalisation de sa mission, l'atteinte de ses objectifs stratégiques, la fiabilité des données et de l'information. Tel qu'il a été présenté dans la déclaration de la Direction, ces outils touchent l'ensemble des activités ministérielles.

En matière de gestion des risques, le Ministère a entrepris une démarche de gestion intégrée des risques. Cette démarche touche toutes les orientations, axes d'intervention et objectifs du Plan stratégique.

La gestion intégrée des risques est un processus systématique, proactif et continu pour connaître, comprendre et gérer les risques relatifs aux mandats et activités d'une organisation.

La gestion intégrée des risques permet :

- une vision globale des risques stratégiques du Ministère;
- de connaître le niveau de maîtrise actuel de ceux-ci;
- de doter la haute direction et l'ensemble des gestionnaires de méthodes pour reconnaître, évaluer et traiter, de façon continue, les risques liés à leurs responsabilités.

Le Ministere se conforme ainsi à une exigence du Secrétariat du Conseil du trésor exposée dans le Plan de modernisation 2004-2007 du gouvernement du Québec, qui demande à tous les ministères et organismes gouvernementaux d'appliquer une démarche rigoureuse de gestion des risques et que des contrôles soient établis pour améliorer l'efficacité et l'efficience.

Des analyses de risques ont eu lieu pour certaines activités ministérielles, et des séances d'information sur la notion de gestion des risques ont été tenues pour les directions générales.

Le Ministère poursuivra sa démarche de gestion des risques en 2006-2007.

# Centre de gestion de l'équipement roulant

# Table des matières


| | |
|---|---|
| Message du directeur | 101 |
| La déclaration de la Direction | 103 |
| Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes | 105 |
| Présentation de l'organisation | 106 |
| Comité consultatif | 106 |
| Structure de l'organisation et ressources humaines | 107 |
| Faits saillants | 108 |
| Profil de la clientèle 2005-2006 pour chacun des produits et services | 109 |
| Relations avec la clientèle | 112 |
| Profil du parc de véhicules | 113 |
| Acquisitions et ventes de véhicules | 115 |
| Réalisations 2005-2006 | 117 |
| Perspectives 2006-2007 | 131 |
| États financiers 2005-2006 | 133 |

# Message du directeur

C'est avec fierté que je présente les résultats atteints au cours de l'exercice 2005-2006. Le Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) a terminé sa neuvième année d'existence en tant qu'unité autonome de service. Cette année a été marquée par une révision de l'ensemble de la gestion des opérations dans le but d'améliorer la productivité des ateliers de mécanique. À cette fin, le CGER a réévalué la charge de travail et les besoins en main-d'œuvre de chacun de ses ateliers. Il a par ailleurs entrepris la révision de ses processus de travail en concertation avec deux firmes spécialisées dans ce domaine, et ce, dans ses deux principaux ateliers de mécanique. Il entend poursuivre cette révision pour tous les autres ateliers de mécanique.

Un autre élément marquant cette année a été la révision de la politique de formation pour l'ensemble du personnel d'encadrement. Chaque gestionnaire et professionnel en situation de gestion a été évalué par l'École nationale d'administration publique (ENAP) dans le but d'obtenir le profil de compétences en gestion pour chacun. Ce portrait a permis d'élaborer un plan de formation adapté à chacun.

En 2005-2006, le CGER a également fait un effort particulier pour la promotion de véhicules écologiques. Le Centre possède maintenant divers types de véhicules permettant de réduire les gaz à effet de serre. Au 31 mars 2006, le CGER possédait une quarantaine de véhicules hybrides et en avait une vingtaine en commande.

Pour terminer, je tiens à remercier le personnel du CGER de sa participation à l'atteinte des résultats en 2005-2006 et à souligner sa précieuse collaboration à la réussite du CGER. Je désire également remercier tous les clients du CGER de leur confiance et de leur compréhension ainsi que tous les partenaires qui ont contribué à faire avancer le CGER par leurs conseils, leur appui et leurs encouragements.

Le directeur,

GÉRARD BRICHAU

Québec, octobre 2006

# La déclaration de la Direction

Ce document constitue le neuvième rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant. Les résultats, l'information et les états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant qui y sont présentés relèvent de la responsabilité du directeur et des chefs de service du Centre. Ceux-ci sont donc tous cosignataires de cette déclaration. Leur responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données présentées dans le rapport ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2005-2006.

La Direction du CGER a maintenu, tout au long de l'exercice financier 2005-2006, des systèmes d'information et des mesures de contrôle destinés à assurer la réalisation des objectifs fixés dans l'entente de gestion et dans le Plan d'action.

De plus, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes du ministère des Transports s'est assurée du caractère plausible et de la cohérence de l'information présentée dans le présent rapport annuel, sauf pour ce qui est de la section sur les états financiers 2005-2006. Au terme de sa mission d'examen, elle a produit un rapport de validation.

À notre avis, les données présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2006.

Le directeur,

GÉRARD BRICHAU

Le chef du Service de l'ingénierie et des acquisitions,

MARC-ANDRÉ BOIS

Le chef du Service des opérations,

ALAIN COSSETTE

Le chef du Service à la clientèle,

CLAUDE OTIS

# Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des données et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion du Centre de gestion de l'équipement roulant (CGER) pour l'exercice terminé le 31 mars 2006, à l'exception des états financiers du Fonds de gestion de l'équipement roulant. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces informations incombe à la Direction du CGER.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence générale de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen. Ce rapport ne constitue pas une vérification.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à prendre des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les indicateurs, les données et les explications contenus dans le rapport annuel de gestion paraissent plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne et de l'évaluation de programmes
Ministère des Transports,

Louise Boily

LOUISE BOILY

Québec, octobre 2006

## Présentation de l'organisation

Le Centre de gestion de l'équipement roulant a été la première unité autonome de service relevant du ministère des Transports. Il gère un parc de plus de 6 620 véhicules et équipements connexes, dont 5 529 lui appartiennent tandis que 1 091 sont entretenus et réparés selon une tarification horaire. Un réseau de 60 ateliers de mécanique et de 2 points de service répartis sur l'ensemble du territoire du Québec relève également du Centre.

La mission, la vision, les objectifs généraux et les valeurs de l'organisation se trouvent dans la rubrique «Qui sommes-nous?» du site Internet du CGER: **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

## Comité consultatif

Dans le but de favoriser une gestion éclairée du CGER, le Comité consultatif doit conseiller le sous-ministre quant aux cibles et aux objectifs annuels à fixer. Il a également à fournir son avis sur le Plan d'action et les résultats atteints par le CGER. Les membres de ce comité sont nommés par le sous-ministre des Transports et sont des représentants de l'industrie de la fabrication et de la gestion d'équipement roulant, de la clientèle et du personnel. Le directeur du Centre de gestion de l'équipement roulant participe aux délibérations du Comité consultatif. En 2005-2006, les membres du Comité consultatif étaient :

CARMELLE GIGUÈRE,
coordonnatrice au Service de l'organisation du travail,
des relations de travail et de la sous-traitance,
Syndicat de la fonction publique du Québec;

JEAN DUGRÉ,
directeur du Saguenay–Lac-Saint-Jean,
ministère des Transports;

MICHEL DUMAS,
chef du Service des transports,
Sûreté du Québec;

GUY CHARBONNEAU,
directeur du matériel roulant et des ateliers,
Ville de Montréal;

JEAN ROBITAILLE,
directeur général,
Kenworth Montréal.

## Rencontre du Comité consultatif 2005

Le directeur du CGER a rencontré, le 31 mai 2005, les membres du Comité consultatif pour leur faire part des résultats atteints en 2004-2005 et pour leur présenter les cibles et les indicateurs fixés dans le Plan d'action 2005-2006. Après cette présentation, les membres ont notamment fait les commentaires suivants :

- les durées de vie optimale de certaines catégories de véhicules doivent être revues;
- le service de dépannage mécanique du CGER devrait être accessible aux organismes publics qui désirent bénéficier uniquement de ce service.

## Rencontre du Comité consultatif 2006

Le 8 juin 2006, le directeur du CGER rencontrait les membres du Comité consultatif pour leur présenter les résultats atteints au regard du Plan d'action 2005-2006 ainsi que les objectifs et les indicateurs prévus dans le Plan d'action 2006-2007. Il est à noter que deux membres du Comité ont été remplacés. Madame Carmelle Giguère a été remplacée par monsieur Daniel Dionne, conseiller, dossier de la sous-traitance au Syndicat de la fonction publique du Québec. Quant à monsieur Jean Dugré, il a été remplacé par monsieur Mario Turcotte, directeur des Laurentides–Lanaudière du ministère des Transports. Les membres ont fait les commentaires suivants relativement aux résultats atteints en 2005-2006 :

- lors du renouvellement de la Déclaration de services à la clientèle, les valeurs de l'organisation devraient être revues afin de devenir complémentaires aux principes directeurs;
- le CGER devrait maîtriser une partie de la gestion de ses ressources humaines afin de mettre en place des mesures d'embauche et de rétention de la main-d'œuvre propre à son champ d'activité;
- le CGER devrait maîtriser une partie de l'acquisition de ses véhicules légers afin de mieux répondre aux besoins de sa clientèle; même chose en ce qui a trait à la vente de ses véhicules, il pourrait ainsi mettre en place des stratégies permettant d'obtenir le meilleur prix de revente.

## Structure de l'organisation et ressources humaines

Le CGER est composé d'un centre administratif situé à Québec ainsi que de 60 ateliers de mécanique et de 2 points de service répartis en 16 zones d'exploitation régionale. La clientèle peut donc bénéficier des services du CGER dans l'ensemble du Québec.

La carte des régions où le CGER offre ses services se trouve dans la rubrique « Nos ateliers de mécanique » du site Internet du CGER : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

Le CGER compte 410 employés, dont plus de 315 travaillent en région. Le personnel du centre administratif et des bureaux régionaux comprend des gestionnaires, des professionnels, dont les ingénieurs et les conseillers à la clientèle, ainsi que des employés de bureau.

EFFECTIF DU CGER SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2006

| Catégorie d'emploi | Effectif | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Permanent | | Occasionnel | | Total | | % | |
| | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 |
| Cadre | 28 | 27 | – | – | 28 | 27 | 6,55 | 6,59 |
| Professionnel | 18 | 17 | 2 | 4 | 20 | 21 | 4,68 | 5,12 |
| Technicien | 36 | 36 | 4 | 5 | 40 | 41 | 9,37 | 10,00 |
| Personnel de bureau | 29 | 24 | 20 | 19 | 49 | 43 | 11,48 | 10,49 |
| Ouvrier | 122 | 111 | 168 | 167 | 290 | 278 | 67,92 | 67,80 |
| **TOTAL** | **233** | **215** | **194** | **195** | **427** | **410** | **100** | **100** |

Des tableaux présentant l'effectif du CGER selon différents critères, tels que la catégorie et le corps d'emploi, le statut d'emploi (permanent et occasionnel), la région administrative et le sexe, se trouvent à la section « Ressources humaines » dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**. L'organigramme du CGER se trouve au même endroit.

## Réorganisation régionale

En 2005-2006, des fusions de services administratifs ont été faites dans deux régions. Il s'agit d'une fusion entre les bureaux administratifs des zones de l'est et de l'ouest de l'Abitibi ainsi qu'une autre entre les bureaux des zones de l'Outaouais et des Laurentides–Lanaudière.

## Révision des processus de production dans chacun des ateliers de mécanique

Il y a eu une révision de l'ensemble de la gestion des opérations dans le but d'améliorer la productivité des ateliers de mécanique. À cette fin, le CGER a embauché deux firmes, Toptech et Boots, afin de revoir notamment l'organisation du travail, la charge de travail des employés et divers autres éléments de la gestion des opérations.

## Développement de l'approche de mentorat

Tout comme l'an dernier, le CGER a poursuivi son développement relatif à l'approche de mentorat, en raison du nombre important de gestionnaires d'exploitation régionale qui prendront leur retraite d'ici quelques années. L'objectif est de permettre aux gestionnaires prochainement retraités de transmettre leur expertise en formant de nouveaux cadres.

## Évaluation des cadres et des professionnels en situation de gestion et élaboration d'un plan de formation adapté à chacun

Chaque gestionnaire et professionnel en situation de gestion a été évalué par l'École nationale d'administration publique (ENAP) dans le but d'obtenir le profil des compétences en gestion et d'élaborer un plan de formation adapté à chacun.

## Promotion des véhicules écologiques

En 2005-2006, le CGER a fait un effort particulier pour la promotion de véhicules écologiques. Le CGER a acquis divers types de véhicules permettant de réduire les gaz à effet de serre. Avec ceux déjà acquis dans les années précédentes, le CGER possédait au 31 mars 2006 un parc d'une quarantaine de véhicules hybrides.

## Conclusion en ce qui a trait à l'évaluation du CGER dans le cadre de la modernisation de l'État

En septembre 2004, la firme SNC-Lavalin avait été retenue pour effectuer une étude visant à examiner les avenues d'optimisation de la performance du CGER. Cette étude a finalement été présentée au Comité de gestion du ministère des Transports et ce dernier n'entend pas effectuer d'actions concrètes quant aux conclusions du rapport.

# Profil de la clientèle 2005-2006 pour chacun des produits et services

Les produits et services du CGER sont la location de véhicules et d'équipements connexes, l'entretien et la réparation selon une tarification horaire, l'analyse de gestion de parc de véhicules, la formation et la fourniture de carburant.

La description de chacun des produits et services se trouve dans la rubrique « Nos produits et services » du site Internet du CGER : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

## La location clés en main de véhicules et d'équipements connexes

### LA LOCATION À LONG TERME

Au 31 mars 2006, 314 ententes de service de location clés en main avaient été conclues, dont 171 avec des ministères et organismes autres que le ministère des Transports du Québec. Ces ententes représentaient, au 31 mars 2006, 4 816 véhicules et équipements connexes. Le revenu annuel en 2005-2006 résultant de la location clés en main a été de 58 580 472 $, incluant la location à court terme.

L'ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE POUR LA LOCATION CLÉS EN MAIN

| | 2003-2004 | | 2004-2005 | | 2005-2006 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Type d'organisation (nombre)** | **Ententes** | **Véhicules** | **Ententes** | **Véhicules** | **Ententes** | **Véhicules** |
| Ministère des Transports (1) | 104 | 3 733 | 103 | 3 560 | 102 | 3 371 |
| Autres ministères (16) | 116 | 457 | 116 | 449 | 115 | 454 |
| Organismes (12) | 31 | 171 | 22 | 138 | 26 | 160 |
| Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (17) | 16 | 53 | 16 | 60 | 17 | 66 |
| Organismes liés au réseau de l'éducation (10) | 8 | 24 | 10 | 32 | 11 | 33 |
| Organismes municipaux (10) | 9 | 44 | 5 | 21 | 7 | 15 |
| Municipalités (41) | 17 | 440 | 29 | 625 | 36 | 717 |
| **TOTAL (107)** | **301** | **4 922** | **301** | **4 885** | **314** | **4 816** |

Un tableau présentant chacun des clients du CGER se trouve à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

### LA LOCATION À COURT TERME

L'ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE POUR LA LOCATION À COURT TERME

| | 2003-2004 | | 2004-2005 | | 2005-2006 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Type d'organisation (nombre)** | **Ententes** | **Véhicules** | **Ententes** | **Véhicules** | **Ententes** | **Véhicules** |
| Ministère des Transports (1) | 62 | 249 | 58 | 257 | 61 | 281 |
| Autres ministères (5) | 12 | 27 | 5 | 10 | 7 | 12 |
| Organisme (1) | 9 | 21 | 6 | 18 | 7 | 15 |
| Organismes liés au réseau de l'éducation (3) | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 7 |
| Organisme municipal (1) | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Municipalités (21) | 4 | 7 | 11 | 36 | 18 | 90 |
| **TOTAL (32)** | **89** | **306** | **83** | **326** | **96** | **406** |

Un tableau présentant chacun des clients du CGER se trouve à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

## La réparation et l'entretien de véhicules selon une tarification horaire

Au 31 mars 2006, 2 689 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics étaient inscrits dans le système informatique de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. En 2005-2006, 1 091 ont été réparés et entretenus au CGER, pour un montant de 2 525 604 $, y compris différents autres travaux effectués en atelier. Plusieurs clients de la location clés en main ont également bénéficié de ce service, pour des ajouts ou des modifications à leurs véhicules et équipements totalisant la somme de 2 191 224 $. Le service d'entretien et de réparation selon une tarification horaire a donc généré des revenus de 4 716 828 $.

L'ÉVOLUTION DE LA CLIENTÈLE POUR LA RÉPARATION ET L'ENTRETIEN SELON UNE TARIFICATION HORAIRE

| | 2003-2004 | | 2004-2005 | | 2005-2006 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Type d'organisation (nombre)** | **Nombre de véhicules inscrits au système d'information** | **Nombre de véhicules réparés ou entretenus** | **Nombre de véhicules inscrits au système d'information** | **Nombre de véhicules réparés ou entretenus** | **Nombre de véhicules inscrits au système d'information** | **Nombre de véhicules réparés ou entretenus** |
| Ministère des Transports (1) | 81 | 58 | 91 | 59 | 133 | 81 |
| Autres ministères (10) | 926 | 412 | 974 | 430 | 1 039 | 433 |
| Organismes (11) | 484 | 272 | 627 | 301 | 799 | 336 |
| Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (5) | 3 | 1 | 4 | 2 | 14 | 9 |
| Organismes liés au réseau de l'éducation (5) | 87 | 14 | 92 | 18 | 279 | 15 |
| Organismes municipaux (4) | 9 | 6 | 12 | 4 | 41 | 18 |
| Municipalités (17) | 312 | 198 | 344 | 204 | 384 | 199 |
| **TOTAL (53)** | **1 902** | **961** | **2 144** | **1 018** | **2 689** | **1 091** |

Un tableau présentant chacun des clients du CGER se trouve à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

## L'analyse de gestion de parc de véhicules

En 2005-2006, l'analyse de la gestion des parcs de véhicules des villes de Mascouche et de Saint-Jérôme, de même que pour l'arrondissement de Côte-Saint-Luc, Hampstead et Montréal-Ouest a été menée à terme. Les revenus associés à ces contrats de services professionnels ont été de 29 600 $.

Des études pour les villes de Thetford Mines et de Saint-Eustache ont été entreprises en 2005-2006 et seront terminées en 2006-2007.

Pour terminer, toujours en 2005-2006, le vérificateur de la Ville de Québec a octroyé au CGER un contrat visant à lui fournir l'expertise nécessaire pour mener à bien son mandat de vérification de la gestion du parc de cette ville. Le contrat, à sa conclusion en 2006-2007, aura procuré au CGER des revenus d'environ 9 000 $.

De l'information supplémentaire en ce qui a trait à ce service se trouve à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

# La formation

En 2005-2006, plusieurs unités du ministère des Transports et trois autres organisations publiques ont eu recours aux services de formation du CGER. Plus de 20 types de cours ont été offerts à 869 participants. Les revenus découlant de la formation de conducteurs en 2005-2006 ont été de 284 648 $.

De l'information supplémentaire en ce qui a trait à ce service et un tableau détaillant les formations données en 2005-2006 se trouvent à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

# La fourniture de carburant

LA CONSOMMATION PAR TYPE DE CARBURANT ET SELON LE CLIENT

| | 2004-2005 * | | | 2005-2006 | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Litres consommés | | | | | |
| **Type d'organisation (nombre)** | **Essence** | **Diésel** | **Total** | **Essence** | **Diésel** | **Total** |
| Ministère des Transports (1) | 4 071 577 | 6 777 366 | 10 848 943 | 4 430 981 | 6 899 639 | 11 330 620 |
| Autres ministères (6) | 308 183 | 30 370 | 338 553 | 323 681 | 28 931 | 352 612 |
| Organismes (7) | 795 724 | 10 321 | 806 045 | 165 925 | 6 060 | 171 985 |
| Organismes liés au réseau de la santé et des services sociaux (7) | 9 261 | 27 041 | 36 302 | 15 001 | 30 579 | 45 580 |
| Organismes liés au réseau de l'éducation (3) | 2 605 | 4 411 | 7 016 | 6 790 | 10 120 | 16 910 |
| Organisme municipal (1) | 40 | - | 40 | - | - | - |
| Municipalités (3) | 8 504 | 15 018 | 23 522 | 16 826 | 23 342 | 40 168 |
| Consommation par le CGER (1) | 320 823 | 61 607 | 382 430 | 337 142 | 74 055 | 411 197 |
| **TOTAL (29)** | **5 516 717** | **6 926 134** | **12 442 851** | **5 296 346** | **7 072 726** | **12 369 072** |

De l'information supplémentaire en ce qui a trait à ce service se trouve à la section « Profil de la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

## Le service à la clientèle

Afin d'assurer le service partout dans la province, le Service à la clientèle, composé principalement de conseillers à la clientèle, est offert à deux endroits. Il y a une équipe à Québec et une à Montréal. Le rôle des conseillers à la clientèle est de rencontrer les divers responsables des ministères et organismes publics et de leur faire des recommandations quant à la gestion de leur parc et à leurs besoins en matière de véhicules et d'équipements connexes. La recherche de nouveaux clients ainsi que l'accroissement des ventes du CGER sont des responsabilités qui leur incombent également.

## La gestion des plaintes

En 2005-2006, le CGER a reçu 12 plaintes, dont 4 ont été formulées verbalement.

| Description de la plainte | Nombre |
|---|---|
| Qualité des travaux | 3 |
| Délai entre la prise de rendez-vous et la réparation | 2 |
| Fiabilité des véhicules | 2 |
| Configuration et conception des véhicules | 1 |
| Comportement du personnel | 1 |
| Disponibilité des véhicules pour l'été | 1 |
| Délai de livraison des véhicules légers | 1 |
| Respect des délais des travaux | 1 |
| **TOTAL** | **12** |

Signalons que 6 plaintes provenaient du ministère des Transports du Québec, 5 de clients autres que le MTQ et 1 d'un citoyen.

En ce qui a trait à l'engagement relatif au délai de réponse aux plaintes, les résultats se trouvent à la section « Réalisations 2005-2006 » du présent document.

## Le service de dépannage mécanique

Le CGER offre à sa clientèle un service de dépannage, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour toute réparation ou tout remorquage d'un véhicule ou d'un équipement connexe que le Centre a loué. L'usager n'a qu'à communiquer avec le service de dépannage du CGER en composant le numéro 1 888 314-CGER, et ce, peu importe l'heure ou l'endroit où il se trouve au Québec.

De l'information concernant le nombre d'appels en 2005-2006 se trouve à la section « Service de dépannage mécanique » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

## La Déclaration de services à la clientèle

Le CGER a élaboré, en avril 2001, sa Déclaration de services à la clientèle qui exprime sa volonté d'accorder la priorité à la qualité des produits et des services qu'il offre, en plaçant le client au cœur de ses préoccupations. Ce document résume les principaux engagements du CGER envers ses clients. Le Centre a voulu ainsi répondre aux attentes de sa clientèle et indiquer de quelle manière il compte y parvenir.

Les engagements à cet égard se trouvent à la section « Déclaration de services à la clientèle » dans la rubrique « Notre service à la clientèle » du site Internet du CGER : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

Les résultats pour l'année 2005-2006 en ce qui a trait à ces engagements se trouvent à la section « Réalisations 2005-2006 » du présent document.

## Profil du parc de véhicules

Le parc total, comprenant les véhicules en location, les véhicules en disponibilité, les véhicules de prêt et les véhicules utilisés par le CGER, comptait 5 529 unités au 31 mars 2006.

LE PARC DE VÉHICULES DU CGER AU 31 MARS 2006 PAR CATÉGORIES

| Super catégorie | Location au MTQ | | Location à des clients autres que le MTQ | | Véhicule de prêt | | Disponibilité | | Utilisation par le CGER | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 |
| Véhicule léger | 1 273 | 1 265 | 873 | 896 | 56 | 51 | 265 | 261 | 130 | 132 | 2 597 | 2 605 |
| Camion | 408 | 378 | 80 | 89 | 12 | 9 | 3 | 15 | 4 | 4 | 507 | 495 |
| Matériel-outil remorqué | 141 | 132 | 9 | 8 | 0 | 0 | 9 | 11 | 13 | 13 | 172 | 164 |
| Matériel remorqué | 283 | 244 | 26 | 26 | 0 | 0 | 4 | 8 | 4 | 4 | 317 | 282 |
| Véhicule-outil | 238 | 214 | 116 | 145 | 1 | 2 | 9 | 15 | 11 | 12 | 375 | 388 |
| Équipement | 1 149 | 1 079 | 200 | 261 | 32 | 27 | 63 | 139 | 4 | 6 | 1 448 | 1 512 |
| Matériel divers | 68 | 59 | 21 | 20 | 0 | 0 | 2 | 1 | 3 | 3 | 94 | 83 |
| **TOTAL** | **3 560** | **3 371** | **1 325** | **1 445** | **101** | **89** | **355*** | **450*** | **169**** | **174**** | **5 510** | **5 529** |

* Il est important de noter que la majorité des véhicules qui ont été loués à court terme en 2004-2005 et 2005-2006 étaient en disponibilité au 31 mars de chaque année. Ces véhicules sont loués pour des périodes variant entre 6 et 10 mois, normalement entre mai et novembre.

** Plusieurs unités, autres que celles des véhicules légers, sont partagées avec des clients pour échange de service.

Un tableau présentant davantage d'information en ce qui a trait au profil du parc de véhicules se trouve à la section « Profil du parc de véhicules » dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

## Le rajeunissement du parc de véhicules

Annuellement, le CGER détermine les véhicules à remplacer à cause de leur âge, en donnant la priorité à certaines catégories essentielles à l'exécution des travaux, comme les camions de déneigement. Une évaluation de l'état des véhicules est ensuite effectuée pour ceux qui approchent l'âge optimal de remplacement, et une programmation des achats est établie. Les calculs de la durée de vie optimale ont été actualisés en 2003 pour la mesure du rajeunissement, et c'est l'année 2003-2004 qui devient la référence pour les comparaisons.

Le tableau suivant présente l'évolution du rajeunissement du parc de véhicules du ministère des Transports pour les principales catégories. La section « Acquisitions et ventes » du présent document indique quels sont les véhicules qui ont fait l'objet d'un remplacement en 2005-2006.

L'ÉVOLUTION DU RAJEUNISSEMENT DU PARC DE VÉHICULES DU MINISTÈRE DES TRANSPORTS, Y COMPRIS CEUX QUI SONT UTILISÉS PAR LE CGER

| Catégorie | Âge moyen | | | Durée de vie optimale | Pourcentage des véhicules ayant dépassé leur durée de vie optimale (%) | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 | | 2003-2004 | 2004-2005 | 2005-2006 |
| Automobile | 4,1 | 4,9 | 5,0 | 7 | 0,87 | 2,00 | 5,03 |
| Camionnette | 3,8 | 4,2 | 4,5 | 7 | 3,79 | 6,80 | 8,90 |
| Fourgonnette | 3,8 | 4,6 | 5,1 | 7 | 1,20 | 1,94 | 6,54 |
| Camion 10-roues | 5,4 | 5,9 | 6,2 | 12 | 4,84 | 3,95 | 5,78 |
| Camion 6-roues | 6,3 | 6,8 | 7,4 | 15 | 1,86 | 1,55 | 1,70 |
| Chargeuse | 8,7 | 9,7 | 9,4 | 15 | 7,46 | 7,46 | 7,81 |
| Niveleuse | 8,1 | 8,1 | 7,1 | 15 | 20,00 | 13,16 | 3,23 |
| Pelle | 6,8 | 6,7 | 7,0 | 18 | 7,69 | - | - |

Malgré que l'âge moyen ait augmenté depuis 2003-2004 dans sept catégories sur huit, le pourcentage de véhicules ayant dépassé leur durée de vie optimale a quand même diminué dans trois catégories.

Les catégories du tableau ci-dessus représentaient 2 403 véhicules en 2003-2004, et de ce nombre, 3,2 % dépassaient leur durée de vie optimale. En 2005-2006, 6,9 % des 2 215 véhicules dépassaient leur durée de vie optimale.

En plus des 5 529 unités appartenant au CGER, 1 091 véhicules et équipements connexes appartenant à divers ministères et organismes publics ont été entretenus ou réparés dans les ateliers de mécanique du Centre selon une tarification horaire. Il est à noter que, au 31 mars 2006, 2 689 véhicules et équipements connexes étaient inscrits dans le système d'information de gestion de parc du CGER pour la réparation et l'entretien selon une tarification horaire. Le tableau ci-dessous présente la répartition de ces 1 091 unités par grandes catégories de véhicules.

LES VÉHICULES RÉPARÉS ET ENTRETENUS AU CGER SELON UNE TARIFICATION HORAIRE AU 31 MARS 2006

| Super catégorie | Nombre de véhicules | |
|---|---|---|
| | 2004-2005 | 2005-2006 |
| Camion | 52 | 53 |
| Équipement | 34 | 38 |
| Matériel divers | 66 | 69 |
| Matériel-outil remorqué | 64 | 50 |
| Matériel remorqué | 41 | 65 |
| Véhicule léger | 688 | 736 |
| Véhicule-outil | 73 | 80 |
| **TOTAL** | **1 018** | **1 091** |

# Acquisitions

En 2005-2006, le CGER a acheté 511 véhicules et équipements connexes, pour un montant de 19 358 079 $. De ce nombre, 222 ont été acquis pour le ministère des Transports du Québec, pour un montant de 5 736 672 $. Le CGER a également acquis 289 véhicules et équipements connexes pour d'autres ministères ou organismes publics, pour un montant de 13 621 407 $. Les données du tableau ci-dessous représentent les acquisitions réelles en 2005-2006 ainsi que les réparations capitalisables se rattachant à ces acquisitions. Il est important de noter qu'elles n'ont pas de lien avec la programmation des achats 2005-2006.

LES ACQUISITIONS 2005-2006 SELON LA SUPER CATÉGORIE

| Super catégorie | MTQ | | Autres clients | | TOTAL | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Acquisitions | Coût ($) | Acquisitions | Coût ($) | Acquisitions | Coût ($) |
| Véhicule léger | 124 | 3 286 226 | 152 | 4 176 150 | 276 | 7 462 376 |
| Camion | 2 | 273 097 | 22 | 3 082 735 | 24 | 3 355 832 |
| Matériel-outil remorqué | 2 | 192 297 | 1 | 14 765 | 3 | 207 062 |
| Matériel remorqué | 15 | 128 053 | 1 | 4 400 | 16 | 132 453 |
| Véhicule-outil | 7 | 874 006 | 29 | 4 713 666 | 36 | 5 587 672 |
| Équipement | 41 | 788 386 | 81 | 1 211 251 | 122 | 1 999 637 |
| Matériel divers | 4 | 40 595 | 3 | 418 440 | 7 | 459 035 |
| Appareillage technologique | 27 | 154 012 | - | - | 27 | 154 012 |
| **TOTAL** | **222** | **5 736 672** | **289** | **13 621 407** | **511** | **19 358 079** |

D'autres tableaux présentant davantage d'information en ce qui a trait aux acquisitions de véhicules faites pour le ministère des Transports et pour d'autres organismes publics par catégorie de véhicules se trouvent à la section « Profil du parc de véhicules » dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

Le CGER a préparé en 2005-2006 plus de 128 dossiers d'acquisition de véhicules lourds ou spécialisés nécessitant des devis techniques d'achat, soit un dossier de plus que le nombre de dossiers traités en 2004-2005. En plus des nouvelles acquisitions, le CGER a acheté, entre autres, 18 camions 10-roues destinés au déneigement, 9 chargeuses, 5 niveleuses, 4 tracteurs avec chargeuse et rétrocaveuse, 4 chenillettes ou tracteurs à usage municipal et 6 autobus.

## NOUVEAUX VÉHICULES

Le CGER a acquis de nouveaux types de véhicules en 2005-2006, notamment une minipelle sur chenilles, un camion d'intervention d'urgence pour service d'incendie, un équipement antiglaçage, un camion à ordures à chargement frontal, une souffleuse sur camion à traction hydrostatique, un groupe électrogène 900 kW et une automobile hybride intermédiaire.

## Ventes

En 2005-2006, le CGER a vendu 415 véhicules et équipements connexes, pour un montant net de 2 731 710 $. Ces unités ont été vendues parce qu'elles avaient dépassé leur durée de vie optimale. De ce nombre, 395 ont été vendues aux encans publics. Elles ont rapporté une somme de 2 383 150 $. Le CGER s'est également défait de 20 véhicules et équipements connexes à l'occasion d'autres ventes et d'appels d'offres, pour une somme de 348 560 $. En 2005-2006, la vente totale de véhicules et d'équipements connexes avant les 10 600 $ de frais versés au fonds consolidé du revenu pour les lots de moins de 1 000 $ se chiffrait à 2 742 310 $.

Des tableaux présentant davantage d'information en ce qui a trait aux revenus tirés de la vente de véhicules ainsi qu'à l'âge et au revenu moyen de certaines catégories vendues en 2005-2006 se trouvent à la section « Profil du parc de véhicules » dans la rubrique « Qui sommes-nous? » du site Internet du CGER : **www.cger.mtq.gouv.qc.ca**.

Le Centre de gestion de l'équipement roulant s'était fixé dans le Plan d'action 2005-2006 neuf objectifs liés à des axes d'intervention et à six grandes orientations.

## Synthèse des résultats des indicateurs 2005-2006

| Thème | Objectif | Cible | Résultat |
|---|---|---|---|
| Satisfaction de la clientèle | Maintenir la satisfaction de la clientèle | Aucune cible en 2005-2006 | Indicateur mesuré tous les deux ans (prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle en 2006-2007) |
| Volume d'affaires | Augmenter les revenus provenant de clients autres que le MTQ | 5 M$ | 2 740 943 $ |
| Mobilisation du personnel | Augmenter le taux de mobilisation du personnel | 75 % | 74 % |
| Expertise et compétence du personnel | Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel | 2 % | 2,92 % |
| Compétitivité des tarifs de location | Maintenir les taux de location des équipements les plus représentatifs inférieurs à ceux du marché | 30 % | 29 % |
| Performance financière | Maintenir le niveau d'autofinancement | 100 % | 100,05 % |
| Performance opérationnelle | Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue en Amérique du Nord | 80 % | 82,09 % |
| Contrôle des coûts d'exploitation | Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée* comparable au taux de variation des prix à la consommation | ≤ 0 % | 2,71 % inférieur |
| Veille technologique et environnementale | Intégrer au moins un nouvel équipement ou une nouvelle technologie à valeur environnementale, et ce, dans un but d'expérimentation | 1 | 21 |

* Unité active équivalent temps plein

# Résultats détaillés des indicateurs 2005-2006

ORIENTATION 1

## POURSUIVRE LA SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

Satisfaction de la clientèle

| Objectif | Cible | Indicateur | Résultat | Écart |
|---|---|---|---|---|
| Maintenir un taux de la satisfaction de la clientèle | Aucune cible en 2005-2006 | Pourcentage de clients satisfaits | - | - |

Cet indicateur est mesuré tous les deux ans. Le prochain sondage sur la satisfaction de la clientèle se fera à l'automne 2006. Les résultats seront présentés dans le rapport annuel de gestion 2006-2007.

ORIENTATION 2

## DEVENIR LE GESTIONNAIRE DE PARC DE VÉHICULES DES ORGANISMES PUBLICS

Volume d'affaires

| Objectif | Cible | Indicateur | Résultat | Écart |
|---|---|---|---|---|
| Augmenter les revenus provenant de clients autres que le MTQ | 5 M $ | Pourcentage de revenus externes de plus qu'en 2004-2005 | 2 740 943 $ | - 2 259 057 $ |

Le tableau ci-dessous présente les revenus 2005-2006 dont les chiffres ont été utilisés pour le calcul de cet indicateur :

| | Revenus ($) | | |
|---|---|---|---|
| **Type de revenus** | **Clients MTQ** | **Autres clients** | **Total** |
| Location | 40 811 046 | 17 826 854 | 58 637 900 |
| Revenus provenant des actifs transférés | 513 958 | - | 513 958 |
| Travaux facturés à taux horaire | 1 561 559 | 3 186 455 | 4 748 014 |
| Carburant | 9 729 911 | 537 199 | 10 267 110 |
| Conception et fabrication spéciale | 995 | 15 000 | 15 995 |
| Autres revenus (formation et analyse de gestion de parc) | 80 686 | 237 062 | 317 748 |
| **TOTAL** | **52 698 155** | **21 802 570** | **74 500 725** |

Pour calculer cet indicateur, les revenus sont définis par les sommes facturées par le CGER pour la location de véhicules et d'équipements connexes, les travaux effectués selon une tarification horaire, la fourniture de carburant, la conception et la fabrication spéciale ainsi que la formation de conducteurs et l'analyse de gestion de parc de véhicules. Ils incluent également les revenus découlant des actifs transférés par le gouvernement du Québec au CGER le 1er avril 1998, lesquels sont présentés comme contribution aux états financiers du CGER. Toutefois, la contribution pour les souffleuses de 280 000 $ allouée par le ministère des Transports a été exclue, de même que les revenus obtenus de la vente d'actifs et certains autres revenus.

Les revenus de location du CGER en 2005-2006, les travaux effectués à taux horaire, la fourniture de carburant, la conception et la fabrication spéciale, la formation de conducteurs, l'analyse de gestion de parc de véhicules et les revenus découlant des actifs transférés totalisent 74 500 725 $, dont 52 698 155 $ provenant du ministère des Transports et 21 802 570 $ d'autres clients.

L'augmentation des revenus obtenus des produits offerts à d'autres clients que le ministère des Transports en 2005-2006 est donc de 2 740 943 $ (21 802 570 $ de revenus externes en 2005-2006 moins 19 061 627 $ de revenus externes en 2004-2005).

ORIENTATION 3

## PROMOUVOIR L'ACTION RESPONSABLE DE TOUS LES EMPLOYÉS POUR QU'ILS CONTRIBUENT À LA RÉUSSITE DU CGER

### Mobilisation du personnel

| Objectif | Cible | Indicateur | Résultat | Écart |
|---|---|---|---|---|
| Augmenter le taux de mobilisation du personnel | 75 % | Pourcentage de mobilisation du personnel | 74 % | - 1 % |

Le CGER a effectué, pour la troisième fois, un sondage auprès de ses employés. Ce sondage se nomme « Indice de performance humaine » et consiste à mesurer les conditions de mobilisation des membres du personnel à partir de leurs perceptions individuelles et collectives.

Le questionnaire a été transmis à 395 employés en novembre 2005. De ce nombre, 214 ont rempli et retourné le questionnaire, ce qui a donné un taux de participation de 54 %, 8 % de moins qu'en 2003-2004. Parmi les 214 répondants, 142 étaient des ouvriers, 49 des fonctionnaires, 15 des professionnels et 4 des cadres affectés à d'autres activités.

Le questionnaire comptait 41 questions qui étaient mesurées selon 7 conditions de mobilisation, soit l'information, la relation avec le supérieur immédiat, la formation, l'utilisation de l'expertise et du potentiel, le travail en équipe, l'organisation du travail et le climat de travail.

Selon les résultats atteints pour chacune des conditions de mobilisation en 2005-2006, l'indice de performance humaine du CGER est de 74 %, comparativement à 73 % en 2003-2004. En retirant la section qui a trait à la formation, le résultat aurait été de 75 %, ce qui représente la cible fixée dans le Plan d'action du CGER.

Le calcul du taux de mobilisation du personnel s'est établi tout d'abord en additionnant le résultat de chacune des réponses, qui, par la suite, a été divisé par le total du nombre de réponses aux 41 questions, excluant celles sans réponse.

LE TAUX DE MOBILISATION SELON LA CONDITION ET LA CATÉGORIE D'EMPLOI

| Conditions de mobilisation | Professionnel | | Fonctionnaire | | Ouvrier | | Cadre affecté à d'autres activités | | Non identifiée | | Organisation | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2005 | 2003 | 2005 | 2003 | 2005 | 2003 | 2005 | 2003 | 2005 | 2003 | 2005 | 2003 |
| | (%) | | (%) | | (%) | | (%) | | (%) | | (%) | |
| L'information | **85** | 81 | **83** | 81 | **74** | 73 | **83** | 81 | **58** | - | **77** | 75 |
| La relation avec le supérieur immédiat | **82** | 81 | **86** | 84 | **77** | 75 | **87** | 84 | **56** | - | **79** | 78 |
| La formation | **80** | 71 | **73** | 64 | **65** | 61 | **76** | 68 | **57** | - | **68** | 62 |
| L'utilisation de l'expertise et du potentiel | **79** | 80 | **76** | 74 | **70** | 69 | **87** | 75 | **48** | - | **72** | 71 |
| Le travail d'équipe | **81** | 82 | **82** | 82 | **76** | 76 | **82** | 83 | **53** | - | **78** | 77 |
| L'organisation du travail | **77** | 77 | **77** | 77 | **70** | 70 | **82** | 79 | **56** | - | **72** | 72 |
| Le climat de travail | **75** | 82 | **79** | 81 | **71** | 74 | **78** | 83 | **42** | - | **72** | 76 |
| **Satisfaction globale** | **80** | 79 | **79** | 77 | **72** | 71 | **82** | 79 | **53** | - | **74** | 73 |

On remarque que la catégorie d'emploi qui à obtenu une grande amélioration de son taux de mobilisation est celle appartenant aux cadres affectés à d'autres activités. En ce qui a trait à l'ensemble des catégories d'emploi, et comparativement aux résultats du sondage de 2003-2004, on note l'amélioration du taux de mobilisation de certains éléments, en plus d'être supérieur à la cible de 75 %. C'est le cas notamment de :

| | 2005-2006 (%) | 2003-2004 (%) |
|---|---|---|
| l'accès à l'information nécessaire pour exercer efficacement les tâches | **77** | 72 |
| l'accès aux outils informatiques utiles au travail des employés | **80** | 74 |
| la rétroaction satisfaisante du supérieur immédiat quant au travail des répondants | **76** | 71 |
| l'expression des attentes et des besoins auprès du supérieur immédiat | **81** | 78 |
| la possibilité de mettre en valeur l'expertise | **75** | 74 |
| le travail comportant des défis intéressants | **75** | 74 |
| la maîtrise de l'expertise requise pour le travail | **82** | 80 |
| l'expression des points de vue différents lors du travail en équipe | **80** | 79 |
| l'échange d'idées avec les collègues de travail qui engendre des résultats supérieurs à ceux obtenus individuellement | **75** | 74 |
| le travail en équipe qui est stimulant et constitue une occasion de s'améliorer | **78** | 77 |

Certains éléments ont obtenu une cote inférieure à celle de 2003-2004, en plus de ne pas avoir atteint 75 % de taux de mobilisation, moyenne généralement obtenue dans d'autres organisations. Le CGER devra revoir ses manières de faire en ce qui a trait :

| | 2005-2006 (%) | 2003-2004 (%) |
|---|---|---|
| aux expériences permettant d'assumer graduellement une plus grande place dans l'organisation | **68** | 69 |
| à la charge de travail considérée adéquate | **72** | 74 |
| à l'esprit d'équipe qui prévaut dans l'unité administrative | **74** | 78 |
| à l'esprit d'équipe qui prévaut au CGER | **67** | 72 |

Ce sondage a permis au CGER de recueillir plus de 491 commentaires, suggestions ou attentes du personnel. Le sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle est l'outil privilégié du CGER pour corriger et améliorer ses manières de faire.

## Expertise et compétence du personnel

| Objectif | Cible | Indicateur | Résultat | Écart |
|---|---|---|---|---|
| Consacrer un pourcentage de la masse salariale à la formation de l'ensemble du personnel | 2 % | Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation | 2,92 % | +0,92 % |

Pour calculer le pourcentage de la masse salariale consacré à la formation, il faut comptabiliser les coûts directs et indirects liés à la formation de l'ensemble des employés et diviser cette somme par la masse salariale du CGER. Les coûts directs sont notamment les frais d'inscription, les salaires des formateurs, leurs frais de déplacement et les contrats de service de formation. Les coûts indirects, quant à eux, sont les salaires des employés, les frais de déplacement ainsi que divers autres frais relatifs à la formation.

En 2005-2006, un montant de 523 257 $ a été consacré à la formation des employés sur une masse salariale totale de 17 908 834 $, ce qui représente 2,92 % de la masse salariale. Les coûts relatifs à la formation se répartissent de la manière suivante :

| Type de formation | Coût ($) | % |
|---|---|---|
| Informatique : | | |
| Bureautique, informatique, système de gestion de parc de véhicules (GUIDE) | 58 665 | 11,21 |
| Formation technique : | | |
| Mécanique | 243 537 | 46,54 |
| Santé et sécurité au travail | 7 870 | 1,50 |
| Sciences de l'administration : | | |
| Ressources humaines, développement personnel | 39 765 | 7,60 |
| Gestion | 121 308 | 23,18 |
| Colloques, séminaires | 10 658 | 2,04 |
| Administration, marketing, communication, etc. | 15 881 | 3,04 |
| Service à la clientèle | 25 573 | 4,89 |
| **TOTAL** | **523 257** | **100** |

Il est à souligner qu'au cours de l'année 2005-2006, le CGER a consacré 23,18 % de ses activités de formation au développement en gestion et, plus précisément, au perfectionnement des cadres et des chefs d'équipe du Service des opérations, afin d'améliorer la gestion des opérations et d'offrir un meilleur service à la clientèle.

ORIENTATION 4

## ÊTRE UN GESTIONNAIRE DE PARC RECONNU POUR SON EFFICIENCE ET SA RENTABILITÉ

### Compétitivité des tarifs

| Objectif | Cible | Indicateur | Résultat | Écart |
|---|---|---|---|---|
| Maintenir les taux de location des équipements les plus représentatifs inférieurs à ceux du marché | 30 % | Pourcentage d'écart inférieur entre le taux du CGER et ceux du marché | 29 % | - 1 % |

Pour vérifier la compétitivité de ses tarifs, le CGER a comparé ses taux de location avec ceux du marché pour quatre catégories de véhicules légers. À cette fin, il a retenu les fournisseurs inscrits au répertoire *Location de véhicules automobiles, liste des fournisseurs*, qui offraient les plus bas tarifs dans les 59 subdivisions administratives du ministère des Transports.

Le tableau ci-dessous montre que les taux de location du CGER ont été en moyenne inférieurs de 29 % à ceux du marché en 2005-2006. Ce tableau établit également une comparaison avec l'année précédente.

| Véhicule | Taux moyen du marché ($) | | Taux du CGER ($) | | Écart ($) | | % d'écart | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2004-2005 | **2005-2006** | 2004-2005 | **2005-2006** | 2004-2005 | **2005-2006** | 2004-2005 | **2005-2006** |
| Tourisme | 834 | **835** | 527 | **537** | 307 | **298** | 37 | **36** |
| Camionnette 0,5 tonne, 4 x 2 | 962 | **985** | 734 | **749** | 228 | **236** | 24 | **24** |
| Camionnette 4 portières, 1 tonne, 4 x 2 | 1 245 | **1 270** | 984 | **1 003** | 261 | **267** | 21 | **21** |
| Fourgonnette compacte | 999 | **1 018** | 658 | **671** | 341 | **347** | 34 | **34** |
| **Moyenne** | | | | | | | **29** | **29** |

Bien que, dans l'ensemble, le contrat du CGER et l'offre permanente couvrent les mêmes dépenses en ce qui a trait à la possession et au fonctionnement du véhicule, certains éléments diffèrent, ce qui peut expliquer en partie l'écart dans la tarification, comme le démontre le tableau suivant.

| Éléments | Offre permanente | CGER |
|---|---|---|
| Âge des véhicules pour l'année 2005-2006 | Véhicules de 2002 ou plus récents, en bon état et en mesure de fonctionner en tout temps | Véhicules en bon état et en mesure de fonctionner en tout temps, évalués sur une durée de vie optimale de quatre ans pour les automobiles, cinq ans pour les camionnettes deux portes et six ans pour les fourgonnettes et les camionnettes quatre portes. |
| Période de location | De 4 à 12 mois au maximum | 12 mois au minimum, renouvelable |
| Pneus d'hiver | Coût additionnel de 115 $ par mois | Compris dans le taux du CGER |
| Kilométrage | Kilométrage illimité | Kilométrage excédant 50 000 km facturé selon un taux variant de 0,11 $ à 0,14 $ du kilomètre selon la catégorie |
| Identification visuelle des véhicules | Coût additionnel | Compris dans le tarif du CGER |
| Fourniture de lave-glace | Non comprise | Gratuite pour les usagers des sites de ravitaillement en carburant du CGER |
| Marge de profit | Comprise dans le taux | Aucune marge de profit, car le CGER est sans but lucratif |

Le produit diffère sur quelques points, mais l'écart demeure significatif et les taux de location du CGER sont des plus compétitifs, d'autant plus que l'offre permanente permettrait de réaliser des économies de 40 % par rapport au prix du marché (réf. : page 1 du répertoire).

Le principal objectif du CGER est de développer la mise en marché de son produit de location de véhicules à long terme clés en main. Ce produit répond aux besoins de la majorité des clients du CGER et permet à ce dernier de maintenir une organisation efficace et efficiente. Certains clients ont cependant besoin de louer des véhicules à court terme pour leurs activités saisonnières. Afin de répondre à cette demande, le CGER a décidé d'offrir quelques catégories de véhicules en location à court terme (minimum de six mois).

Les taux de location à court terme ont également été comparés à ceux du marché, et ce, avec les mêmes fournisseurs et les mêmes catégories que pour la location à long terme, sauf pour ce qui est de la camionnette 4 portières qui n'est pas en location à court terme au CGER. Il est à noter que les taux de location à court terme des fournisseurs privés sont les mêmes, mais que la tarification du CGER est plus élevée. Malgré cette différence, le tableau ci-dessous montre que les taux de location à court terme du CGER ont été inférieurs de 10 % en moyenne à ceux du marché en 2005-2006.

| Véhicule | Taux moyen du marché ($) | Taux du CGER ($) | Écart ($) | % d'écart |
|---|---|---|---|---|
| Tourisme | 835 | 724 | 111 | 13 |
| Camionnette 0,5 tonne, 4 x 2 | 985 | 979 | 6 | 1 |
| Camionnette 4 portières, 1 tonne, 4 x 2 | 1 270 | Non disponible au CGER | | |
| Fourgonnette compacte | 1 018 | 859 | 159 | 16 |
| **Moyenne** | | | | **10** |

Pour ce qui est de l'exercice de comparaison de la tarification des véhicules lourds, plusieurs éléments de l'offre du CGER et de celle du secteur privé diffèrent. De plus, diverses hypothèses doivent être étudiées, comme la composition des équipements et la durée d'utilisation. Compte tenu du manque de données sur ces points, il est difficile de comparer les taux de location pour ce type de véhicules.

## Performance financière

| Objectif | Cible | Indicateur | Résultat | Écart |
|---|---|---|---|---|
| Maintenir le niveau d'autofinancement | 100 % | Pourcentage d'autofinancement | 100,05 % | + 0,05 % |

Les revenus autonomes du CGER pour 2005-2006 sont de 78 311 238 $, tandis que les dépenses sont de 78 274 695 $, ce qui représente un taux d'autofinancement de 100,05 %.

ORIENTATION 5

## ASSURER UNE GESTION EFFICACE DES ATELIERS DE MÉCANIQUE

### Performance opérationnelle

| Objectif | Cible | Indicateur | Résultat | Écart |
|---|---|---|---|---|
| Maintenir un taux de productivité des ateliers de mécanique semblable à la norme reconnue en Amérique du Nord | 80 % | Pourcentage de productivité des ateliers de mécanique | 82,09 % | 2,09 |

Le taux de productivité des ateliers de mécanique correspond aux heures productives exécutées divisées par les heures productives potentielles des employés travaillant dans les ateliers de mécanique du CGER. Les heures productives exécutées par les employés des ateliers de mécanique pour 2005-2006 ont été de 328 545.

Les heures productives potentielles, quant à elles, s'obtiennent en multipliant le nombre d'employés à temps complet (ETC) travaillant dans les ateliers de mécanique par 1 500 heures productives potentielles pour une année, ce qui correspond à 400 215 heures productives potentielles pour 2005-2006. Le résultat des heures productives exécutées divisées par les heures productives potentielles est de 82,09 %.

### Contrôle des coûts d'exploitation

| Objectif | Cible | Indicateur | Résultat |
|---|---|---|---|
| Obtenir un taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée* comparable au taux de variation des prix à la consommation | ≤ 0 % | Pourcentage d'écart entre le taux d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée* et le taux de variation des prix à la consommation | 2,71 % inférieur |

* Unité active équivalent temps plein

Pour calculer le pourcentage d'augmentation des coûts d'exploitation par unité pondérée, il faut soustraire du coût d'exploitation par unité pondérée de l'année 2005-2006, qui est de 6 334 $, le coût d'exploitation par unité pondérée de l'année 2004-2005, qui est de 6 366 $, et diviser ce résultat par le coût d'exploitation par unité pondérée de l'année 2004-2005, soit 6 366 $.

Le taux d'augmentation du coût d'exploitation par unité pondérée du CGER en 2005-2006 est donc de -0,51 % et, selon Statistique Canada, celui du taux de variation des prix à la consommation a été de 2,2 % pour la même période, ce qui donne un résultat de 2,71 % inférieur.

ORIENTATION 6

## MAINTENIR UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE ET ENVIRONNEMENTALE

### Veille technologique et environnementale

| Objectif | Cible | Indicateur | Résultat | Écart |
|---|---|---|---|---|
| Intégrer au moins un nouvel équipement ou une nouvelle technologie à valeur environnementale, et ce, dans un but d'expérimentation | 1 | Intégration de technologie favorisant le développement environnemental | 21 | +20 |

Le CGER a introduit cet indicateur afin de mieux souligner les efforts faits dans ce domaine. Il désire demeurer à la fine pointe de l'évolution des technologies liées au secteur de l'automobile et de la machinerie lourde. À cette fin, il entend mener des projets pilotes avec des véhicules utilisant des carburants moins polluants, intégrant ainsi des critères environnementaux dans son parc. Par ces gestes, le CGER contribue à la réduction des gaz à effet de serre (GES) et à l'évolution du parc de véhicules public.

Au cours des dernières années, le CGER a acquis quelques véhicules hybrides à l'intérieur de son parc de véhicules. Ce type de véhicule prend de plus en plus d'importance. C'est pourquoi, en 2005-2006, le CGER a fait l'acquisition de différents types de véhicules écologiques, notamment 18 Toyota Prius de nouvelle génération, 2 Honda Civic hybrides et 1 Honda Accord hybride. Il est à noter que 20 véhicules hybrides et une Smart Fortwo sont présentement en commande et seront livrés en 2006-2007.

Dans le cadre du programme d'inspection et d'entretien des véhicules automobiles lourds (PIEVAL), le CGER a maintenu les contacts avec les gens du ministère du Développement durable, de l'Environnement et des Parcs et est à planifier les divers aspects de cette nouvelle réglementation qui entrera en vigueur le 1er juin 2006. Le CGER mettra donc en place, au cours de la prochaine année, les moyens nécessaires pour se conformer à cette nouvelle réglementation.

**Projet de télémétrie véhiculaire**

Le CGER a développé les fonctionnalités requises pour une unité de télémétrie qui sera installée sur un véhicule. Cette unité de télémétrie va permettre de mesurer, entre autres, le profil de performance d'un véhicule (la consommation de carburant aux 100 km, le kilométrage parcouru, etc.) et de connaître le comportement routier du conducteur (les accélérations, le temps de ralenti, etc.). Cet outil de télémétrie va permettre au gestionnaire de mieux gérer son parc de véhicules, et va également l'aider pour intervenir quant aux méthodes de conduite de ses conducteurs. Cela aura une incidence directe sur la consommation de carburant et sur l'émission des gaz à effet de serre.

Actuellement, le CGER réalise un projet pilote avec 27 véhicules équipés d'unités de télémétrie et à partir desquelles des données sont transmises aux fins d'analyse. Le CGER prévoit installer des unités de télémétrie sur 3 000 véhicules d'ici les 3 prochaines années et offrir ainsi à sa clientèle un outil d'avant-garde pour la gestion des gaz à effet de serre.

# Résultats des engagements spécifiques 2005-2006 de la Déclaration de services à la clientèle

ENGAGEMENT 1

## ASSURER LA LIVRAISON DE VÉHICULES CONFORMES AUX SPÉCIFICATIONS ET À LA DATE INDIQUÉES DANS L'ENTENTE CONCLUE AVEC LE CLIENT

Pour évaluer le respect de cet engagement, il faut additionner le nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande du client et diviser ce nombre par le nombre total de véhicules livrés en 2005-2006.

Le tableau ci-dessous présente le calcul qui est fait pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que les résultats atteints par le CGER en 2005-2006.

LE NOMBRE DE VÉHICULES LIVRÉS CONFORMÉMENT AUX SPÉCIFICATIONS ET À LA DATE INDIQUÉES DANS L'ENTENTE CONCLUE AVEC LE CLIENT EN 2005-2006

| Type de véhicule | Lourd et équipement connexe | Léger | TOTAL |
|---|---|---|---|
| Nombre total de véhicules livrés | 186 | 607 | 793 |
| Nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications indiquées sur le bon de commande | 181 | 603 | 784* |
| Nombre de véhicules livrés à la date indiquée sur le bon de commande, y compris les véhicules loués ou fournis par le CGER en attendant celui commandé | 115 | 393 | 508 |
| Pourcentage de conformité[1] | 62 % | 65 % | 64 %** |
| Nombre de véhicules livrés à la date indiquée sur le bon de commande et conformes aux spécifications, comprenant les véhicules maintenus en état de fonctionnement en attendant celui commandé | 147 | 496 | 643 |
| Pourcentage de conformité, y compris les véhicules maintenus en état de fonctionnement en attendant celui commandé[2] | 79 % | 82 % | 81 %*** |

* Neuf clients se sont plaints du fait que leur véhicule n'était pas conforme.

** Ce pourcentage correspond à 508 véhicules livrés à la date indiquée, y compris les véhicules loués ou fournis par le CGER en attendant celui commandé, divisé par 793.

*** Ce pourcentage correspond à 643 véhicules livrés à la date indiquée ou que le CGER a maintenus en état de fonctionnement pour un remplacement et qui étaient conformes aux spécifications, divisé par 793.

[1] Le calcul du nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande se fait en additionnant le nombre de véhicules livrés conformes aux attentes des clients, y compris les véhicules que le CGER fournit en attendant celui qui est commandé, et en le divisant par le nombre total de véhicules livrés.

[2] Le calcul du nombre de véhicules livrés conformément aux spécifications et à la date indiquées sur le bon de commande se fait en additionnant le nombre de véhicules livrés conformes aux clients, y compris les véhicules que le CGER a maintenus en état de fonctionnement, c'est-à-dire que les clients pouvaient utiliser en attendant le véhicule commandé, et en le divisant par le nombre total de véhicules livrés.

Il est important de noter que le CGER n'a pas le contrôle de toutes les étapes relatives à l'achat et à la livraison des véhicules légers. La gestion de l'acquisition de ces véhicules est faite par le ministère des Services gouvernementaux, lequel traite le dossier du CGER en même temps que ceux des divers autres ministères et organismes publics. Le CGER doit également composer avec les délais de livraison des fabricants.

ENGAGEMENT 2

## ASSURER AU CLIENT, DANS LES CINQ JOURS SUIVANT LEUR LIVRAISON, LA PRÉSENTATION PAR UN FORMATEUR DES VÉHICULES SPÉCIALISÉS

Pour évaluer le respect de cet engagement, il faut additionner le nombre de présentations faites dans un délai de cinq jours ou moins et diviser ce nombre par le total de présentations. Il est à noter que les fins de semaine et les congés fériés sont exclus du délai de cinq jours.

Le tableau ci-dessous présente le calcul qui est fait pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que le résultat atteint par le CGER en 2005-2006.

NOMBRE DE PRÉSENTATIONS DE VÉHICULES SPÉCIALISÉS, QUI ONT ÉTÉ FAITES PAR UN FORMATEUR DU CGER OU UN FOURNISSEUR DANS LES CINQ JOURS SUIVANT LA LIVRAISON EN 2005-2006

| Nombre total de présentations | Nombre de présentations dont le délai a été de plus de cinq jours | Nombre de présentations dont le délai a été de cinq jours et moins |
|---|---|---|
| 129 | - | **129** |
| 100 % | 0 % | **100 %** |

ENGAGEMENT 3

## FOURNIR AU CLIENT LA LISTE DES VÉHICULES CIBLÉS PAR UN REMPLACEMENT AINSI QU'UNE INDICATION SUR LES MODIFICATIONS QUI SERONT APPORTÉES À LA GRILLE TARIFAIRE LE 15 SEPTEMBRE DE CHAQUE ANNÉE

Pour vérifier si cet engagement a été respecté, il faut avoir la preuve qu'un communiqué présentant la prochaine tarification a été envoyé à la clientèle du CGER le 15 septembre de chaque année et que la liste des véhicules ciblés par un remplacement a été remise à chaque client.

Au début de septembre 2005, tous les clients qui possédaient des véhicules ayant dépassé leur durée de vie optimale avaient reçu une lettre du CGER, laquelle était accompagnée de la liste des véhicules ciblés par un remplacement. Cette lettre indiquait également aux clients qu'un conseiller du CGER devait les rencontrer à l'automne 2005 pour s'informer de leurs besoins et pouvoir établir ainsi la programmation des achats 2006-2007. En ce qui a trait aux communiqués présentant les modifications de la grille tarifaire 2006-2007, ils ont été expédiés à la clientèle du CGER le 12 septembre 2005. Ces derniers faisaient mention que les modifications qui seraient apportées à la tarification de 2006-2007 s'appuieraient sur la variation de l'indice des prix à la consommation (IPC) pour la période comprise entre le 1er janvier 2005 et le 31 décembre 2005. Une deuxième note a été transmise en date du 20 mars 2006 à l'ensemble de la clientèle du CGER afin de confirmer le taux d'indexation à la suite de la variation connue de l'IPC au cours de la période prescrite pour l'année 2005.

ENGAGEMENT 4

## FOURNIR UN SERVICE DE DÉPANNAGE, 24 HEURES SUR 24 ET 7 JOURS SUR 7, POUR TOUTE RÉPARATION OU REMORQUAGE CONCERNANT UN VÉHICULE OU UN ÉQUIPEMENT CONNEXE LOUÉ AU CGER, ET CE, PAR L'ENTREMISE DE LA LIGNE 1 888 314-CGER

Pour vérifier si cet engagement a été respecté, il faut s'assurer que le service a été efficace 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et qu'aucune plainte n'a été enregistrée au sujet de l'absence de réponse et de prise en charge du service de dépannage en 2005-2006. Il s'avère que ce service a été efficace en tout temps en 2005-2006.

ENGAGEMENT 5

## RÉPONDRE À UN APPEL DANS LES 24 HEURES SUIVANT LA RÉCEPTION D'UNE PLAINTE VERBALE ET ENVOYER UN ACCUSÉ DE RÉCEPTION DANS LES 10 JOURS DANS LE CAS D'UNE PLAINTE ÉCRITE

Pour évaluer le respect de cet engagement, il faut additionner le nombre de personnes qui ont été rappelées dans un délai de 24 heures ou moins à la suite d'une plainte verbale et diviser ce nombre par le total des plaintes verbales. En ce qui a trait aux plaintes écrites, il faut additionner le nombre de plaintes pour lesquelles un accusé de réception a été envoyé dans un délai de 10 jours ou moins et diviser ce nombre par le total des plaintes écrites.

Le tableau ci-dessous présente le calcul qui est fait pour évaluer le respect de cet engagement ainsi que les résultats atteints par le CGER en 2005-2006.

LE NOMBRE DE PLAINTES POUR LEQUEL LE DÉLAI DE RÉPONSE A ÉTÉ RESPECTÉ EN 2005-2006

| Type de plainte | Nombre total de plaintes | Plaintes pour lesquelles le délai de réponse a été respecté | Résutats (%) |
|---|---|---|---|
| Plaintes écrites | 8 | 6 | 75 |
| Plaintes verbales | 4 | 2 | 50 |

Des renseignements supplémentaires sur les plaintes enregistrées au CGER en 2005-2006 se trouvent à la section « Relations avec la clientèle » du présent document.

# AUTRES RÉSULTATS

Le CGER présente quelques méthodes de calcul qui lui ont permis d'établir certains prix de revient et ratios administratifs.

## COÛTS ADMINISTRATIFS

### RATIO DES DÉPENSES ADMINISTRATIVES

| | 2005-2006 | 2004-2005 |
|---|---|---|
| Total des dépenses administratives du Centre administratif | 4 777 134 $ | 4 447 614 $ |
| Total des dépenses du CGER | 78 274 695 $ | 76 522 504 $ |
| **Résultat** | **6,10 %** | 5,81 % |

### COUVERTURE DES COÛTS ADMINISTRATIFS

| | 2005-2006 | 2004-2005 |
|---|---|---|
| Total des dépenses administratives du Centre administratif | 4 777 134 $ | 4 447 614 $ |
| Total des revenus de location et des revenus des travaux à taux horaire | 63 385 914 $ | 61 766 729 $ |
| **Résultat** | **7,54 %** | 7,20 % |

## PRIX DE REVIENT DES ATELIERS DE MÉCANIQUE

| | 2005-2006 | 2004-2005 |
|---|---|---|
| Total des coûts imputables aux opérations | 25 639 986 $ | 25 245 314 $ |
| Nombre d'heures productives potentielles | 400 215 | 436 050 |
| **Résultat** | **64,07 $ l'heure** | 57,90 $ l'heure |

## COÛT D'EXPLOITATION PAR UNITÉ PONDÉRÉE

| | 2005-2006 | 2004-2005 |
|---|---|---|
| Coût des opérations d'entretien du parc du CGER | 32 768 563 $ | 33 005 786 $ |
| Nombre total des unités pondérées | 5 173,59* | 5 184* |
| **Résultat** | **6 334 $ par unité pondérée** | 6 366 $ par unité pondérée |

* Voir l'indicateur relatif au contrôle des coûts d'exploitation.

## DÉPENSES ADMINISTRATIVES AFFECTÉES AUX OPÉRATIONS

| | 2005-2006 | 2004-2005 |
|---|---|---|
| Dépenses administratives affectées aux opérations | 2 972 839 $ | 2 239 572 $ |
| Nombre d'employés d'ateliers de mécanique, de bureaux de zone et du Centre d'appels | 328,81 | 350,20 |
| **Résultat** | **9 041 $ par employé** | 6 395 $ par employé |

## DÉPENSES RELATIVES AUX PIÈCES ET AUX RÉPARATIONS EXTERNES

| | 2005-2006 ($) | 2004-2005 ($) |
|---|---|---|
| Pièces | 8 582 705 | 8 385 326 |
| Réparations externes | 3 007 554 | 3 415 127 |
| Pièces et réparations externes capitalisées | 1 902 447 | 1 656 268 |
| **Total** | **13 492 706** | 13 456 721 |

DÉPENSES RELATIVES AUX PIÈCES ET AUX RÉPARATIONS EXTERNES PAR RÉGIONS

| | 2005-2006 ($) | 2004-2005 ($) |
|---|---|---|
| Est-de-l'Abitibi | 552 411 | 628 335 |
| Ouest-de-l'Abitibi-Témiscamingue | 1 033 300 | 961 186 |
| Bas-Saint-Laurent | 726 448 | 608 568 |
| Centre-du-Québec | 966 119 | 908 394 |
| Chaudière-Appalaches | 993 112 | 1 095 841 |
| Côte-Nord | 522 378 | 528 287 |
| Estrie | 847 435 | 847 043 |
| Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 600 649 | 584 163 |
| Laurentides–Lanaudière | 705 535 | 582 740 |
| Mauricie | 554 516 | 623 874 |
| Est-de-la-Montérégie | 626 603 | 742 574 |
| Ouest-de-la-Montérégie | 723 453 | 832 629 |
| Montréal | 1 542 198 | 1 763 322 |
| Outaouais | 435 482 | 499 001 |
| Québec | 1 618 869 | 1 362 964 |
| Saguenay–Lac-Saint-Jean–Chibougamau | 697 463 | 700 819 |
| Centre administratif (comprenant le Centre d'appels) | 346 735 | 186 981 |
| **TOTAL** | **13 492 706** | **13 456 721** |

## TAUX DE LOCATION DES VÉHICULES ET ÉQUIPEMENTS CONNEXES

Une méthode de calcul a également été établie pour déterminer le taux de location de chaque catégorie de véhicules et d'équipements. Cette méthode tient notamment compte des éléments suivants :

- le coût d'achat
- la valeur résiduelle
- les frais liés à l'achat
- la vie économique du matériel
- l'intérêt sur l'emprunt
- les coûts d'entretien et de réparation
- la préparation du matériel
- l'immatriculation
- les assurances
- les frais d'administration
- l'identification visuelle

Une fois que tous ces éléments ont été considérés et avant de fixer officiellement le taux de location, le CGER doit le comparer avec ceux du marché.

En 2006-2007, le CGER poursuivra sensiblement les mêmes objectifs de performance, soit la qualité du service à la clientèle, l'augmentation des revenus globaux, l'accroissement de l'expertise, de la compétence et de la mobilisation de son personnel, la compétitivité des tarifs, l'autofinancement, la productivité des ateliers de mécanique, le contrôle des coûts d'exploitation ainsi que la veille technologique et environnementale.

Le CGER entend mettre en place les recommandations d'un plan de marketing qu'il a commandé à une firme externe. Il veut notamment avoir un meilleur profil de sa clientèle cible, revoir ses activités de mise en marché des services et de promotion ainsi que réviser l'ensemble de la tarification. Il compte également poursuivre ses efforts afin d'assurer la satisfaction de sa clientèle actuelle. À ces fins, les tables de discussion avec la clientèle provenant de différents milieux auront encore lieu cette année. En plus d'élaborer son sondage sur la satisfaction globale de la clientèle, le CGER effectuera cette année des sondages *ad hoc* relatifs à la satisfaction des clients à la suite de la livraison de produits et de services.

Les efforts de mobilisation et de formation du personnel seront poursuivis en 2006-2007. Le CGER désire offrir à chaque gestionnaire et professionnel en situation de gestion une formation adaptée à l'évaluation que chacun a reçue de l'École nationale d'administration (ENAP) en 2005-2006. Les répartiteurs d'ateliers de mécanique recevront, quant à eux, une formation sur la qualité du service qui doit être offert à la clientèle. L'ensemble du personnel recevra une formation lui permettant de s'adapter aux nouvelles technologies. Tout comme il l'a déjà entrepris en 2005-2006, le CGER poursuivra l'approche de mentorat pour les gestionnaires d'exploitation régionale (GER) afin de permettre aux nouveaux cadres de profiter de l'expertise des gestionnaires les plus expérimentés.

Dans un but d'efficience et de rentabilité, les démarches de révision de processus de production seront mises en place dans tous les ateliers de mécanique. En ce qui a trait aux technologies de l'information, le CGER fera une révision de ses systèmes informatiques et dotera les véhicules de son parc d'ordinateurs de bord permettant de fournir de l'information de gestion et d'opération.

# Fonds de gestion de l'équipement roulant
# États financiers 2005-2006

# Résultats et excédent - non vérifiés de l'exercice terminé le 31 mars 2006

| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| **REVENUS** | | |
| Locations | 58 637 900 $ | 57 201 882 $ |
| Réparations | 4 748 014 | 4 564 847 |
| Carburant | 10 267 110 | 9 221 092 |
| Gain (perte) sur cession d'immobilisations corporelles | (93 190) | 676 677 |
| Contributions du gouvernement du Québec (note 3) | 793 957 | 2 174 345 |
| Autres | 3 957 447 | 2 735 783 |
| | 78 311 238 | 76 574 626 |
| **FRAIS D'EXPLOITATION (note 4)** | | |
| Pièces | 13 065 134 | 13 161 971 |
| Carburant | 9 991 788 | 8 880 132 |
| Salaires et avantages sociaux | 14 495 898 | 15 600 726 |
| Loyers | 4 870 200 | 4 401 966 |
| | 42 423 020 | 42 044 795 |
| **FRAIS D'ADMINISTRATION** | | |
| Salaires et avantages sociaux | 5 474 942 | 4 393 228 |
| Loyers | 242 374 | 248 698 |
| Entretien informatique | 167 609 | 205 194 |
| Frais de bureau | 221 072 | 232 298 |
| Télécommunications | 525 650 | 550 473 |
| Déplacements | 838 435 | 777 995 |
| Contrats de service et honoraires professionnels | 182 702 | 193 091 |
| Publicité et marketing | 27 551 | 67 416 |
| Perfectionnement | 193 190 | 174 210 |
| Autres | 187 496 | 195 204 |
| | 8 061 021 | 7 037 807 |
| **AMORTISSEMENTS ET MOINS-VALUES** | | |
| Amortissement et moins-values du matériel roulant lourd | 10 082 167 | 9 167 365 |
| Amortissement du matériel roulant léger | 8 011 371 | 9 311 940 |
| Amortissement des réservoirs et pompes | 211 274 | 212 676 |
| Amortissement des autres immobilisations corporelles | 397 717 | 409 947 |
| Amortissement et moins-values des actifs incorporels | 2 515 081 | 1 640 725 |
| | 21 217 610 | 20 742 653 |
| **FRAIS FINANCIERS** | | |
| Intérêts sur marge de crédit | 1 143 562 | 802 051 |
| Intérêts sur dette à long terme | 5 283 630 | 5 757 043 |
| Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme | 121 884 | 122 595 |
| Intérêts et frais bancaires | 23 968 | 15 560 |
| | 6 573 044 | 6 697 249 |
| | 78 274 695 | 76 522 504 |
| **BÉNÉFICE NET** | 36 543 | 52 122 |
| **EXCÉDENT au début** | 191 340 | 139 218 |
| **EXCÉDENT à la fin** | 227 883 $ | 191 340 $ |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# Bilan - non vérifié au 31 mars 2006

| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| **ACTIF** | | |
| **Actif à court terme** | | |
| Encaisse | 346 746 $ | 425 722 $ |
| Débiteurs (note 5) | 13 781 802 | 12 900 356 |
| Stocks (note 6) | 2 847 741 | 2 667 617 |
| Frais payés d'avance | 908 786 | 965 240 |
| Contributions recouvrables du gouvernement du Québec (note 7) | 280 000 | 280 000 |
| | 18 165 075 | 17 238 935 |
| **Contributions recouvrables du gouvernement du Québec (note 7)** | 2 523 308 | 2 803 308 |
| **Immobilisations corporelles (note 8)** | 117 840 024 | 118 235 566 |
| **Actifs incorporels (note 9)** | 7 002 073 | 9 315 664 |
| **Frais d'émission de la dette à long terme** | 472 311 | 488 695 |
| | 146 002 791 $ | 148 082 168 $ |
| **PASSIF** | | |
| **Passif à court terme** | | |
| Créditeurs et frais courus (note 11) | 8 235 488 $ | 9 095 162 $ |
| Versements sur dette à long terme (note 13) | 18 580 746 | 17 811 887 |
| | 26 816 234 | 26 907 049 |
| **Revenus reportés** | 3 836 449 | 388 769 |
| **Contributions reportées du gouvernement du Québec** | 3 833 854 | 4 627 811 |
| **Avances du Fonds de financement (note 12)** | 32 693 039 | 38 991 120 |
| **Dette à long terme (note 13)** | 78 595 332 | 76 976 079 |
| **EXCÉDENT** | 227 883 | 191 340 |
| | 146 002 791 $ | 148 082 168 $ |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Gérard Brichau
Administrateur du Fonds

Denys Jean
Sous-ministre des Transports

# Flux de trésorerie - non vérifiés de l'exercice terminé le 31 mars 2006

| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| **ACTIVITÉS D'EXPLOITATION** | | |
| Bénéfice net | **36 543 $** | 52 122 $ |
| Éléments sans incidence sur les espèces et quasi-espèces | | |
| Amortissement des frais d'émission de la dette à long terme | **121 884** | 122 595 |
| Amortissement et moins-values des immobilisations corporelles | **18 702 529** | 19 101 928 |
| Amortissement et moins-values des actifs incorporels | **2 515 081** | 1 640 725 |
| Perte (gain) sur cession d'immobilisations corporelles | **93 190** | (676 677) |
| Amortissement des revenus reportés | **(53 948)** | (6 986) |
| Amortissement des contributions reportées | **(793 957)** | (1 078 345) |
| | **20 621 322** | 19 155 362 |
| Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation | | |
| Débiteurs | **(881 446)** | (581 935) |
| Stocks | **(180 124)** | (277 569) |
| Frais payés d'avance | **56 454** | (433 227) |
| Créditeurs et frais courus | **(859 674)** | (834 952) |
| Revenus reportés | **3 501 628** | 395 755 |
| Contributions recouvrables du gouvernement du Québec | **280 000** | 280 000 |
| | **1 916 838** | (1 451 928) |
| **Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation** | **22 538 160** | 17 703 434 |
| **ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT** | | |
| Acquisition d'immobilisations corporelles | **(21 146 957)** | (20 209 303) |
| Acquisition d'actifs incorporels | **(201 490)** | (2 561 462) |
| Produit de cession d'immobilisations corporelles | **2 746 780** | 2 791 299 |
| **Flux de trésorerie provenant des activités d'investissement** | **(18 601 667)** | (19 979 466) |
| **ACTIVITÉS DE FINANCEMENT** | | |
| Frais d'émission de la dette à long terme | **(105 500)** | (119 000) |
| Émission de la dette à long terme | **20 500 000** | 22 000 000 |
| Remboursement de la dette à long terme | **(18 111 888)** | (20 859 839) |
| Avances du Fonds de financement | **(6 298 081)** | 963 666 |
| **Flux de trésorerie provenant des activités de financement** | **(4 015 469)** | 1 984 827 |
| **DIMINUTION DE L'ENCAISSE** | **(78 976)** | (291 205) |
| **ENCAISSE au début** | **425 722** | 716 927 |
| **ENCAISSE à la fin** | **346 746 $** | 425 722 $ |
| Intérêts payés au cours de l'exercice financier | **5 320 894 $** | 5 801 776 $ |

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

# Notes complémentaires - non vérifiées au 31 mars 2006

## 1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Fonds de gestion de l'équipement roulant a été constitué le 1er avril 1998 par la Loi sur le ministère des Transports (L.R.Q., c. M-28). Le Fonds est affecté au financement des activités de gestion de l'équipement roulant.

Les surplus accumulés sont versés au fonds consolidé du revenu aux dates et dans la mesure que détermine le gouvernement.

## 2. CONVENTIONS COMPTABLES

Les états financiers du Fonds ont été préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Ces états comprennent des montants fondés sur les meilleurs jugements et estimations de la direction.

### Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, compte tenu du fait que le Fonds ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

### Stocks

Les stocks de pièces et de carburant sont évalués au moindre du prix coûtant et de leur valeur de réalisation nette. Le coût est calculé selon la méthode du coût moyen.

### Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût. Le coût peut être constitué du coût direct de la main-d'œuvre capitalisé ainsi que d'autres coûts directs. Elles sont amorties sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants et en tenant compte d'une valeur résiduelle exprimée en pourcentage du coût :

| | Durée de vie | Valeur résiduelle |
|---|---|---|
| Matériel roulant et équipement lourd | 5, 10, 15 ans | 12 %, 15 % |
| Matériel roulant léger | 5 ans | 20 % |
| Réservoirs et pompes | 3 et 15 ans | - |
| Outillage | 10 ans | - |
| Équipements informatiques | 3 et 5 ans | - |
| Mobilier de bureau | 5 ans | - |
| Améliorations locatives | 5 ans | - |

### Actifs incorporels

Les actifs incorporels sont comptabilisés au coût. Le coût peut être constitué du coût direct de la main-d'œuvre capitalisé ainsi que d'autres coûts directs. Ils sont amortis sur leur durée de vie utile selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

| | Durée de vie | Valeur résiduelle |
|---|---|---|
| Logiciels | 3 ans | - |
| Développement informatique | 5 ans | - |

Frais d'émission de la dette à long terme

Les frais d'émission de la dette à long terme sont reportés et sont amortis sur la durée de la dette en cause, selon la méthode de l'amortissement linéaire.

Revenus et contributions reportées

Les revenus perçus d'avance et les contributions du gouvernement du Québec relatives au financement des immobilisations sont reportés et virés aux revenus selon la même méthode et les mêmes taux que ceux utilisés pour l'amortissement des immobilisations auxquelles ils se rapportent.

## 3. CONTRIBUTIONS DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

Les contributions du gouvernement du Québec comprennent un montant de 793 957 $ (1 078 345 $ en 2005) correspondant à l'amortissement des contributions reportées relatives au financement des immobilisations.

| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| Amortissement des contributions reportées, transfert d'actifs | **513 957 $** | 798 345 $ |
| Amortissement des contributions reportées, souffleuses | **280 000** | 280 000 |
| Loyers | **-** | 1 096 000 |
| | **793 957 $** | 2 174 345 $ |

## 4. FRAIS D'EXPLOITATION

| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| **Pièces** | | |
| Stocks au début | **2 033 066 $** | 1 813 349 $ |
| Achat de pièces, réparations externes et immatriculation | **13 127 597** | 13 381 688 |
| Stocks à la fin | **(2 095 529)** | (2 033 066) |
| | **13 065 134 $** | 13 161 971 $ |
| **Carburant** | | |
| Stocks au début | **634 551 $** | 576 699 $ |
| Achat de carburant, entretien et permis pétrolier | **10 109 449** | 8 937 984 |
| Stocks à la fin | **(752 212)** | (634 551) |
| | **9 991 788 $** | 8 880 132 $ |

## 5. DÉBITEURS

| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| Ministère des Transports | **9 750 175 $** | 9 380 748 $ |
| Autres ministères et organismes | **1 491 776** | 1 133 375 |
| Municipalités et autres | **2 539 851** | 2 386 233 |
| | **13 781 802 $** | 12 900 356 $ |

## 6. STOCKS

| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| Pièces | **2 095 529 $** | 2 033 066 $ |
| Carburant | **752 212** | 634 551 |
| | **2 847 741 $** | 2 667 617 $ |

## 7. CONTRIBUTIONS RECOUVRABLES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC

| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| Solde à recevoir, sans intérêt, recouvrable par versements annuels de 280 000 $, échéant au cours de l'exercice 2018 | 2 803 308 $ | 3 083 308 $ |
| Encaissements recouvrables au cours du prochain exercice | 280 000 | 280 000 |
| | 2 523 308 $ | 2 803 308 $ |

Les encaissements en capital s'élèveront à 280 000 $ au cours de chacun des cinq prochains exercices.

## 8. IMMOBILISATIONS CORPORELLES

| | | | 2006 | 2005 |
|---|---|---|---|---|
| | Coût | Amortissement cumulé | Net | Net |
| Matériel roulant et équipement lourd | 125 432 715 $ | 43 155 295 $ | 82 277 420 $ | 80 351 974 $ |
| Matériel roulant léger | 73 895 937 | 41 863 950 | 32 031 987 | 34 140 351 |
| Réservoirs et pompes | 3 504 177 | 1 518 540 | 1 985 637 | 2 109 831 |
| Outillage | 2 045 228 | 904 014 | 1 141 214 | 1 240 454 |
| Équipements informatiques | 2 405 127 | 2 111 757 | 293 370 | 259 858 |
| Mobilier de bureau | 56 541 | 39 970 | 16 571 | 9 587 |
| Améliorations locatives | 208 168 | 114 343 | 93 825 | 123 511 |
| | 207 547 893 $ | 89 707 869 $ | 117 840 024 $ | 118 235 566 $ |

[1] Du matériel roulant et de l'équipement lourd en cours de conception, pour un montant de 385 703 $ (316 060 $ au 31 mars 2005), n'ont pas été amortis.

## 9. ACTIFS INCORPORELS

| | | | 2006 | 2005 |
|---|---|---|---|---|
| | Coût | Amortissement cumulé | Net | Net |
| Logiciels | 61 212 $ | 38 618 $ | 22 594 $ | 19 602 $ |
| Développement informatique[1] | 12 737 875 | 5 758 396 | 6 979 479 | 9 296 062 |
| | 12 799 087 $ | 5 797 014 $ | 7 002 073 $ | 9 315 664 $ |

[1] Du développement informatique au montant de 523 820 $ (557 869 $ au 31 mars 2005) n'a pas été amorti.

## 10. EMPRUNT TEMPORAIRE

Le Fonds dispose d'une autorisation d'emprunt temporaire du ministère des Finances d'un montant maximal de 10 000 000 $, au taux préférentiel de la Banque du Canada. Les intérêts sont payables le 30 juin et le 31 décembre de chaque année et l'emprunt est renouvelable le 31 mars 2008.

## 11. CRÉDITEURS ET FRAIS COURUS

| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| Fournisseurs | **4 748 729 $** | 6 086 798 $ |
| Intérêts courus sur la dette à long terme | **1 882 877** | 1 920 141 |
| Taxes de vente | **223 333** | 171 986 |
| Salaires et avantages sociaux | **1 380 549** | 916 237 |
| | **8 235 488 $** | 9 095 162 $ |

## 12. AVANCES DU FONDS DE FINANCEMENT

Les avances du Fonds de financement du gouvernement du Québec ne peuvent excéder 50 000 000 $. Le taux d'intérêt quotidien correspond à la moyenne des taux des acceptations bancaires pour un mois, plus une marge de 0,3 %. Les avances ne comportent aucune modalité de remboursement et sont renouvelables le 31 mars 2008.

## 13. DETTE À LONG TERME

| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| Fonds de financement du gouvernement du Québec | | |
| Billets portant intérêts à taux fixe, remboursables par versement annuel : | | |
| 6,26 %, 1 792 277 $, échéant le 1er octobre 2007 | 10 307 240 $ | 12 099 518 $ |
| 6,2 %, échu le 16 février 2006 | – | 22 100 |
| 6,422 %, 2 582 567 $, échéant le 1er octobre 2007 | 11 100 905 | 13 683 471 |
| 4,761 %, échu le 1er décembre 2005 | – | 2 009 041 |
| 5,958 %, 1 299 094 $, échéant le 1er décembre 2010 | 6 495 468 | 7 794 562 |
| 6,094 %, 1 149 505 $, échéant le 1er octobre 2012 | 8 046 533 | 9 196 038 |
| 4,8 %, 1 052 601 $, échéant le 16 juillet 2008 | 3 157 803 | 4 210 404 |
| 5,031 %, 948 816 $, échéant le 16 juillet 2009 | 3 795 263 | 4 744 079 |
| 5,474 %, 782 656 $, échéant le 16 juillet 2012 | 5 478 591 | 6 261 246 |
| 5,788 %, 725 583 $, échéant le 16 juillet 2018 | 9 432 575 | 10 158 157 |
| 3,878 %, 681 250 $, échéant le 16 janvier 2008 | 1 362 500 | 2 043 750 |
| 4,195 %, 766 400 $, échéant le 16 janvier 2009 | 2 299 200 | 3 065 600 |
| 3,418 %, 2 500 000 $, échéant le 29 novembre 2007 | 5 000 000 | 7 500 000 |
| 3,844 %, 500 000 $, échéant le 19 janvier 2009 | 1 500 000 | 2 000 000 |
| 5,267 %, 1 000 000 $, échéant le 5 mai 2014 | 9 000 000 | 10 000 000 |
| 3,937 %, 1 000 000 $, échéant le 28 avril 2011 | 10 000 000 | – |
| 4,524 %, 300 000 $, échéant le 1er décembre 2015 | 4 200 000 | – |
| 3,893 %, 1 500 000 $, échéant le 1er juin 2009 | 6 000 000 | – |
| | **97 176 078** | 94 787 966 |
| Versements échéant au cours du prochain exercice | 18 580 746 | 17 811 887 |
| | **78 595 332 $** | 76 976 079 $ |

Les montants des versements en capital à effectuer sur la dette à long terme au cours des cinq prochains exercices se détaillent comme suit :

| | |
|---|---|
| 2007 | 18 580 746 $ |
| 2008 | 31 239 206 |
| 2009 | 11 024 654 |
| 2010 | 8 705 653 |
| 2011 | 6 256 837 |

## 14. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Certains services de soutien administratif et technique fournis par le ministère des Transports, dont la juste valeur ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, ne sont pas comptabilisés dans l'état des résultats et de l'excédent. Ces services ont été fournis gratuitement.

En plus des opérations entre apparentés mentionnées précédemment, qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a effectué aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas mentionnées distinctement dans les états financiers.

## 15. AVANTAGES SOCIAUX

### Régimes de retraite

Les membres du personnel du Fonds participent au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP), au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations du Fonds imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 765 867 $ (637 177 $ en 2005). Les obligations du Fonds envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

### Vacances et congés de maladie

Les vacances et les congés de maladie du Fonds facturés par le gouvernement du Québec et imputés aux résultats de l'exercice s'établissent à 291 159 $ (252 247 $ en 2005).

## 16. JUSTE VALEUR DES INSTRUMENTS FINANCIERS

### Contributions recouvrables du gouvernement du Québec

La juste valeur des contributions recouvrables du gouvernement du Québec ne peut être estimée compte tenu de l'absence de marché pour ce type d'actif.

### Avances au Fonds de financement

La juste valeur des avances au Fonds de financement est pratiquement identique à la valeur comptable, compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie au cours du marché pour des titres à taux semblables.

### Dette à long terme

Au 31 mars 2006, la juste valeur de la dette à long terme de 97 176 078 $ (94 787 965 $ au 31 mars 2005) s'établissait à 100 986 364 $ (100 233 040 $ au 31 mars 2005), compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie du cours du marché pour des titres de nature semblable quant à l'échéance et au taux d'intérêt.

### Instruments financiers à court terme

Les valeurs comptables des instruments financiers à court terme sont représentatives de leur juste valeur en raison de leur brève échéance.

# Centre de signalisation

# Table des matières


| | |
|---|---|
| Message du directeur | 147 |
| La déclaration de la Direction | 149 |
| Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes | 151 |
| Présentation de l'organisation | 153 |
| Faits saillants 2005-2006 | 154 |
| Principaux produits et services | 156 |
| Clientèle | 156 |
| Relations avec la clientèle | 157 |
| Résultats synthèses 2005-2006 | 158 |
| Résultats détaillés 2005-2006 | 160 |
| Perspectives 2006-2007 | 168 |
| États financiers 2005-2006 | 169 |

# Message du directeur

Pour une cinquième année consécutive, le Centre de signalisation (CSi) a maintenu l'autofinancement de ses activités. Les revenus ont été de 9% supérieurs aux dépenses. Les surplus accumulés, maintenant de l'ordre de 1,5 million de dollars, permettront au Centre de demeurer performant.

En 2004-2005, une étude réalisée par une firme externe dans le contexte des partenariats public-privé a démontré que le CSi est l'un des organismes les plus performants sur les plans de la qualité, des délais et des prix, au Canada et au Québec. À la suite de cette étude, les autorités du ministère des Transports ont confirmé les attributions du CSi à titre de fournisseur privilégié en équipements de signalisation routière.

L'année écoulée a vu la confirmation du maintien de l'accréditation à la norme ISO 9001 (2000). Le CSi a mis en place un plan d'amélioration ambitieux afin de demeurer le chef de file en matière de signalisation routière.

Pour 2005-2006, l'équipe du CSi a atteint six de ses dix cibles de performance. En ce qui concerne ses revenus externes, la cible financière a été atteinte, mais son importance relative par rapport aux revenus provenant du ministère des Transports a été en deçà des objectifs visés. Le CSi a continué à travailler pour améliorer ses délais de livraison, qui ont augmenté de 2% par rapport au résultat de l'année dernière.

Pour une troisième fois depuis sa transformation en agence gouvernementale, le CSi a réalisé un sondage portant sur la satisfaction de ses principaux clients, les centres de services et directions territoriales du ministère des Transports. Pour une troisième fois également, la cible a été atteinte et dépassée.

Cette performance est attribuable à l'engagement des employés. L'équipe de direction tient à les remercier de leur contribution. Merci également à nos clients de leur confiance sans cesse renouvelée.

Après cinq années à la barre du Centre de signalisation, M. Claude Marquis, directeur fondateur de cette nouvelle agence publique, s'est vu confier de nouvelles responsabilités. Ses efforts pour assurer l'autofinancement du Centre, pour livrer des produits et services de qualité et pour répondre aux nouveaux besoins de la clientèle doivent être soulignés.

Le directeur,

ÉRIC BRETON, ing.

# La déclaration de la Direction

Ce document constitue le cinquième Rapport annuel de gestion du Centre de signalisation (CSi).

L'information, les résultats et les états financiers du Fonds pour la vente de biens et services du ministère des Transports contenus dans le présent rapport sont sous la responsabilité du directeur et du gestionnaire, cosignataires de cette déclaration. Leur responsabilité porte sur l'exactitude, l'intégralité et la fiabilité des données qui y sont présentées, ainsi que sur la reddition de comptes annuelle quant aux résultats attendus et convenus dans le Plan d'action 2005-2006.

La direction du Centre a maintenu, tout au cours de l'exercice financier 2005-2006, des systèmes d'information et des mesures de contrôle qui ont permis d'assurer la réalisation des objectifs fixés dans son plan d'action et sa Convention de performance et d'imputabilité.

Par ailleurs, la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes du ministère des Transports s'est assurée du caractère plausible et de la cohérence de l'information contenue dans le présent rapport annuel, à l'exception de la section portant sur les états financiers 2005-2006. Au terme de son mandat d'examen, elle a produit un rapport de validation.

À notre avis, les données présentées dans le *Rapport annuel de gestion 2005-2006* correspondent à la situation telle qu'elle était au 31 mars 2006.

Le directeur,

ÉRIC BRETON, ing.

Le responsable du Service à la clientèle et soutien à la gestion,

YANNICK LEVESQUE, CMA, MBA

# Le rapport de validation de la Direction de la vérification interne et de l'évaluation de programmes

Monsieur le Sous-Ministre,

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des données et des explications présentés dans le rapport annuel de gestion du Centre de signalisation (CSi) pour l'exercice terminé le 31 mars 2006, à l'exception des états financiers du CSi. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces informations incombe à la Direction du CSi.

Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible et la cohérence générale de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen. Ce rapport ne constitue pas une vérification.

Notre examen a été effectué conformément aux normes de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté à prendre des renseignements, à utiliser des procédés analytiques, à réviser des calculs, à obtenir des pièces justificatives et à discuter sur l'information fournie. Notre examen ne vise pas à vérifier les systèmes de compilation, à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats, les indicateurs, les données et les explications contenus dans le rapport annuel de gestion paraissent plausibles et cohérents.

La directrice de la vérification interne
et de l'évaluation de programmes
Ministère des Transports,

Louise Boily

LOUISE BOILY

Québec, octobre 2006

Le Centre de signalisation est une agence du ministère des Transports. Il est régi par une convention de performance et d'imputabilité (CPI) et il a l'obligation de rendre compte de ses activités depuis le 1er avril 2001. Son principal client est le ministère des Transports du Québec. Le Centre est autorisé à traiter avec l'ensemble des ministères et organismes gouvernementaux et, dans les situations d'urgence, avec l'ensemble des organismes tant publics que privés.

## MISSION

Assurer la disponibilité de produits et services de signalisation routière et d'information conformément aux besoins de sa clientèle et améliorer en permanence l'efficacité de ses processus.

## ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

1. Consolider le virage client
2. Miser sur le savoir-faire et la compétence des employés
3. Viser l'autofinancement
4. Créer un réseau de collaboration public-privé
5. Assurer une veille technologique constante

## VALEURS

- La qualité des services
- La transparence et l'équité envers ses clients et partenaires
- La cohérence et la solidarité envers ses employés
- La valorisation, la responsabilisation et la reconnaissance de la contribution des employés
- La rigueur de la gestion

ÉQUIPE DU CSI SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI (HAUTE SAISON DE PRODUCTION)

| Catégorie d'emploi | Effectif | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Permanent | | Occasionnel | | Total | | % | |
| | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 | 2005 | 2006 |
| Cadre | 2 | 2 | - | - | 2 | 2 | 6,7 | 6,7 |
| Professionnel | 2 | 1 | 1 | 1 | 3 | 2 | 10,0 | 6,7 |
| Technicien | 2 | 3 | 3 | 3 | 5 | 6 | 16,7 | 20,0 |
| Personnel de bureau | 4 | 4 | - | - | 4 | 4 | 13,3 | 13,3 |
| Ouvrier | 7 | 6 | 9 | 10 | 16 | 16 | 53,3 | 53,3 |
| **TOTAL** | **17** | **16** | **13** | **14** | **30** | **30** | **100** | **100** |

## Le CSi voit la qualité des ses produits et services confirmée par sa principale clientèle

Dès la fin de l'année budgétaire 2005-2006, le CSi a lancé une opération visant à mesurer la satisfaction de ses principaux clients, les centres de services et les directions territoriales du ministère des Transports. Ce sondage, réalisé sous la supervision d'un statisticien du Ministère, comportait huit rubriques, dont plusieurs destinées à mesurer la satisfaction de la clientèle au regard des produits et services offerts par le CSi. En ce qui concerne la satisfaction, 41 sous-indices ont été examinés. Dans tous les cas, la satisfaction de la clientèle a fait l'objet d'une évaluation élevée.

En ce qui a trait à la satisfaction par produits et services, la cote globale a été de 95 %, soit 5 % au-delà de la cible établie de 90 %. Parmi les huit rubriques, deux ont obtenu la cote de 100 % : les aspects généraux de la livraison et la facturation. Quatre autres rubriques dépassaient les 95 % : les panneaux de signalisation standard, les panneaux de signalisation sur contreplaqué de bois, les divers autres produits de signalisation et les services à la clientèle.

Seulement deux rubriques ont été évaluées en dessous de 90 % : les panneaux de signalisation sur profilé d'aluminium et la location de panneaux à messages variables. Des mesures ont déjà été prises pour corriger la situation.

## Le CSi voit son accréditation à la norme ISO 9001 (2000) reconduite

Le Centre de signalisation a obtenu sa certification à la norme ISO 9001 (2000) à l'automne 2004. Chaque année, le CSi doit se prêter à un audit externe pour confirmer le maintien de son certificat d'enregistrement à cette norme. En octobre 2005, un auditeur du Bureau de normalisation du Québec a procédé à une vérification des façons de faire du CSi en mettant l'accent sur les processus de location des panneaux à messages variables mobiles (PMVM).

Au cours des mois précédant la visite de l'auditeur, le CSi a fait réaliser des audits internes par un spécialiste externe. Des pistes d'amélioration ont été établies et des actions précises ont été entreprises. La certification du CSi à la norme ISO 9001 (2000) est maintenue pour une autre année; le prochain audit est prévu pour octobre 2006.

Le fait d'être accrédité à une norme ISO permet au CSi de viser de nouveaux marchés qui exigent une telle accréditation.

## Le CSi améliore nettement sa gestion des panneaux à messages variables mobiles (PMVM)

Devant la popularité de son service de location de panneaux à messages variables mobiles (PMVM), le CSi a progressivement augmenté son parc d'équipements. En mars 2006, plus de 100 de ces panneaux mobiles étaient loués à des unités du ministère des Transports. Étant donné l'augmentation des tâches administratives et dans le but d'offrir à ses clients un service de qualité, le CSi a procédé à une révision de ses façons de faire.

Pour ses clients, le CSi a publié le *Manuel d'utilisation des panneaux à messages variables mobiles*. Dans le but de préciser ses responsabilités et celles de ses clients, un contrat spécifiant les modalités et conditions de location des équipements de signalisation a été rédigé. Les clients ont été appelés à signer ce contrat.

Pour la gestion de ses panneaux mobiles, le CSi a mis en place un progiciel de location d'équipements qui permet une gestion des équipements, des clients et des fournisseurs. Les comptes clients sont maintenant informatisés, les activités clients sont facilement réalisées et un suivi peut être effectué. Naturellement, les utilisateurs du logiciel ont été formés à son utilisation.

## Le CSi poursuit sa réflexion stratégique en vue de se doter d'un nouveau plan d'affaires

Après avoir vu l'utilité du CSi confirmée par une étude réalisée par une firme externe dans le contexte du plan de modernisation de la fonction publique québécoise, les autorités ministérielles du MTQ ont pris la décision de maintenir le Centre de signalisation à titre de fournisseur privilégié de produits et services de signalisation routière. Cette décision confirme les attributions et responsabilités du Centre. Cependant, la Convention de performance et d'imputabilité du CSi doit être actualisée. Deux préalables sont requis : la révision du Plan d'affaires 2006-2009 et la mise à jour du Plan d'action 2006-2007.

Dans ce contexte, le CSi a lancé trois importants dossiers de réflexion : la révision de son organisation administrative, la construction d'une nouvelle usine et la recherche de partenariats et de comptes majeurs. Le dossier de l'organisation administrative a été mené à bonne fin au début de l'année 2006; les postes de direction seront pourvus dans les prochains mois.

Pour les deux autres dossiers, la réflexion se prolongera sur deux années financières. Après tout, la construction d'une nouvelle usine dont la durée de vie dépasse les trente années et l'établissement de partenariats à long terme sont des dossiers qui méritent qu'on y consacre temps et efforts. Toutefois, les travaux progressent régulièrement et de nouvelles pistes de solution sont à l'étude.

## Principaux produits et services

Conformément à sa mission, le CSi se spécialise dans la conception, la fabrication et la fourniture de panneaux et d'outils de signalisation routière et d'information. Les produits et services du Centre sont maintenant accessibles par catalogue électronique pour sa clientèle ministérielle.

### Principaux produits

- Signalisation standard sur tôle d'aluminium
- Supersignalisation sur profilé d'aluminium
- Signalisation de courte durée sur divers matériaux
- Signalisation à messages variables mobiles (PMVM) et latéraux (PMVL)
- Systèmes de signalisation dynamiques de diverses natures (systèmes de transport intelligents, dits STI, supersignalisation dynamique à pentures, etc.)
- Structure permanente de supersignalisation pour les campagnes d'information
- Caméras mobiles avec ou sans mât télescopique pour la gestion de la circulation
- Caméras fixes pour la gestion de la circulation
- Divers autres produits de signalisation

### Principaux services

- Dépannage en situation d'urgence ou suppléance à défaut d'offres de service sur le marché
- Conception et fabrication de produits de signalisation
- Gestion de contrats associés à la signalisation (préparation de devis, gestion d'appels d'offres et gestion de la réalisation)
- Location et entretien de panneaux de signalisation à messages variables mobiles (PMVM)
- Gestion de garantie et entretien de panneaux de signalisation de toute nature (panneaux à messages variables latéraux, panneaux structuraux, communément appelés bornes d'accueil, etc.)
- Lettrage de véhicules et d'équipements
- Gestion clés en main de projets de mise à niveau de la signalisation
- Gestion de garantie et d'entretien
- Gestion de projets de mise à niveau d'équipements spécialisés (feux de circulation)
- Gestion des routes et circuits touristiques

## Clientèle

Le ministère des Transports est, sans contredit, le principal client du CSi puisqu'il compte à lui seul pour plus de 80 % de son chiffre d'affaires annuel. Les 60 centres de services et les 14 directions territoriales du Ministère sont considérés davantage comme des partenaires que comme des clients. Les nouveaux produits et services constituent la réponse à l'expression d'un besoin à combler pour ces unités, afin d'assurer la sécurité routière sur les routes du Québec.

Le CSi compte également parmi ses clients habituels plusieurs organismes gouvernementaux, dont les principaux sont le ministère des Ressources naturelles et de la Faune, la Société d'habitation du Québec, la Société des traversiers du Québec, l'Agence métropolitaine de transport et Tourisme Québec.

À titre d'agence du ministère des Transports du Québec, le CSi a décidé de produire une déclaration de services à la clientèle. La première version de cette déclaration de services reprend les principaux éléments de la Déclaration de services aux citoyens du ministère des Transports : professionnalisme et équité, courtoisie et respect, clarté et exactitude, et intérêt porté aux préoccupations des clients. Cette déclaration est en voie de révision afin d'en établir une version définitive. Naturellement, ce document sera soumis au comité consultatif créé en mai 2006, pour commentaires et remarques.

Dans le même ordre d'idées, le site intranet du Centre de signalisation sera modernisé pour en faire un site qui répondra aux nouvelles normes de présentation et d'utilisation. La déclaration de services à la clientèle fera partie intégrante de la modernisation du site. De plus, un catalogue en ligne des produits et services du CSi sera mis en place, et il sera rattaché à la solution SAGIR. On prévoit que le nouveau site intranet du CSi sera prêt pour le début de 2007.

| Objectifs | Indicateurs | Cibles | Résultats 2005-2006 | Résultats 2004-2005 |
|---|---|---|---|---|
| **Orientation 1 : Connaître le visage client** | | | | |
| 1.1 Améliorer la satisfaction de la clientèle | Taux de satisfaction de la clientèle | 90 % | 95 % | - |
| 1.2 Respecter les délais de livraison | Taux de respect des délais de livraison | 90 % | 86 % | 84 % |
| **Orientation 2 : Miser sur le savoir-faire et la compétence des employés** | | | | |
| 2.1 Mobiliser et responsabiliser les employés | Certification ISO | Maintien de l'accréditation ISO 9001 (2000) | Maintien de l'accréditation ISO 9001 (2000) | Accréditation ISO 9001 (2000) |
| **Orientation 3 : Viser l'autofinancement** | | | | |
| 3.1 Améliorer la productivité du Centre | Indice du prix de revient | Indice 100*** | Non disponible | Non disponible |
| 3.2 Offrir des prix concurrentiels | Indice de compétitivité | | | |
| | **Signalisation sur tôle** | | | |
| | Pellicule de type I | Prix du marché | - 35,80 %* | - 20,85 %* |
| | Pellicule de type III | supérieurs | - 15,47 %* | - 7,56 % * |
| | Pellicule de type VII | ou égaux | + 8,22 %** | - 8,39 % * |
| | **Signalisation sur profilé** | aux prix des | | |
| | Pellicule de type I | produits du CSI | + 3,84 %** | + 9,34 %** |
| | Pellicule de type III | (au mètre carré) | - 14,65 %* | - 9,60 % * |
| | **Signalisation sur contreplaqué** | | | |
| | Pellicule de type I | | - 105,64 %* | - 21,34 % * |
| | Pellicule de type III | | - 45,99 %* | - 66,23 % |
| 3.3 Augmenter la clientèle externe | Évolution des revenus externes | 250 000 $ | 460 791 $ | 426 527 $ |
| 3.4 Augmenter le pourcentage de financement venant de la clientèle externe | Apport des revenus externes | 10 % | 7,51 % | 6,96 % |
| 3.5 Atteindre l'autofinancement du Centre de signalisation | Niveau d'autofinancement | 100 % | 109 % | 106 % |

| Objectifs | Indicateurs | Cibles | Résultats 2005-2006 | Résultats 2004-2005 |
|---|---|---|---|---|
| **Orientation 4 : Créer un réseau de collaboration public-privé** | | | | |
| 4.1 S'associer aux intervenants reconnus dans le secteur de la signalisation | Taux d'intervenants reconnus du secteur de la signalisation routière formant le réseau de collaboration | Établissement d'un réseau de collaborateurs avec les neuf autres provinces canadiennes | Établissement d'une collaboration avec neuf provinces canadiennes | Établissement d'une collaboration avec neuf provinces canadiennes |
| **Orientation 5 : Assurer une veille technologique constante** | | | | |
| 5.1 Toujours être reconnu comme chef de file en matière de signalisation | Existence d'un processus structuré de veille | Dépôt d'un bilan du suivi du programme | Non atteint | Non atteint |

* Prix moyen du marché supérieur aux prix des produits du CSt.
** Prix moyen du marché inférieur aux prix des produits du CSt.
*** Voir explication à « Résultats détaillés, Objectif 3.1 ».

ORIENTATION 1

## CONSOLIDER LE VIRAGE CLIENT

| | Objectif | Indicateur | Cible | Résultat 2005-2006 | Résultat 2004-2005 |
|---|---|---|---|---|---|
| 1.1 | Améliorer la satisfaction de la clientèle | Taux de satisfaction de la clientèle | 90 % | 95 % | - |

Comme le prévoit sa Convention de performance et d'imputabilité, le CSi réalise tous les deux ans un sondage portant sur la satisfaction de sa clientèle; le dernier sondage a été réalisé en 2003-2004 auprès de ses principaux clients, soit les centres de services et les directions territoriales du ministère des Transports. Le taux de satisfaction général se situait à 96 %, soit bien au-delà de la cible prévue.

Un troisième sondage, couvrant l'année budgétaire 2005-2006, a été réalisé en mai 2006. Avec un taux de satisfaction de 95 %, les résultats demeurent très intéressants. Ils sont encore nettement supérieurs à la cible prévue.

Rappelons que le taux moyen global de 95 % a été calculé en additionnant les cotes *Très satisfait, Assez satisfait et Plutôt satisfait.*

Satisfaction par produits et services

| Produits et services | Satisfaction | |
|---|---|---|
| | 2005-2006 (%) | 2003-2004 (%) |
| Panneaux de signalisation sur tôle d'aluminium (signalisation standard) | 95 | 92 |
| Panneaux de signalisation sur profilé d'aluminium (supersignalisation) | 87 | 98 |
| Panneaux de signalisation sur contreplaqué de bois (construction et information) | 99 | 98 |
| Divers autres produits de signalisation | 97 | 98 |
| Panneaux à messages variables | 83 | 95 |
| Services à la clientèle | 99 | 98 |
| Aspects généraux de la livraison | 100 | 99 |
| Facturation | 100 | 96 |

En ce qui concerne les panneaux de signalisation sur tôle d'aluminium, soit la signalisation dite standard, tous les sous-indices dépassent les 70 % en additionnant les cotes *Très satisfait* et *Assez satisfait*. Le CSi reçoit une note de grande satisfaction de 88 % pour le respect des délais de livraison, de 96 % pour la facilité à passer une commande. Quelques réserves ont toutefois été formulées concernant la qualité des produits et le niveau des prix.

En ce qui a trait aux panneaux de signalisation sur profilé d'aluminium, soit la supersignalisation, quatre des cinq sous-indices dépassent largement les 80 %. Les trois sous-indices vedettes sont la qualité des produits, les délais de livraison offerts et les délais de livraison effectifs. Le niveau des prix de ces produits est le plus faible selon l'évaluation.

Pour les panneaux de signalisation sur contreplaqué de bois (construction et information), le degré d'insatisfaction globale n'est que de 1 %. Lors du précédent sondage, l'insatisfaction globale était de 3 %. Encore une fois, le prix des produits pose des problèmes : 31 % en additionnant les *Insatisfaits* et les *Plutôt satisfaits*.

Dans le cas des divers autres produits de signalisation, qui représentent un faible pourcentage du chiffre d'affaires du CSi, le degré de satisfaction atteint 86 % en additionnant les cotes *Très satisfait* et *Assez satisfait*. Quelques petits problèmes sont signalés quant au respect des délais de livraison.

Avec une cote de satisfaction globale de 83 %, et de seulement 57 % en additionnant les cotes *Très satisfait* et *Assez satisfait*, la location de panneaux à messages variables est le service pour lequel l'évaluation est la plus faible. Là encore, les coûts de location sont critiqués. La qualité des produits et la longueur des délais pour effectuer les réparations font également l'objet de commentaires négatifs.

Des dix sous-indices visant à mesurer le niveau de satisfaction des services à la clientèle, seulement deux ont été cotés insatisfaisants par un petit pourcentage de répondants. Tous les sous-indices dépassent les 90 % de cote de satisfaction globale; sept atteignent 100 % de satisfaction.

Tous les sous-indices concernant les aspects généraux de la livraison reçoivent des cotes élevées. L'état des panneaux à leur arrivée au point de destination et l'exactitude des renseignements figurant sur les bons de livraison sont les deux sous-indices qui atteignent une cote quasi parfaite.

L'exactitude des renseignements figurant sur les factures reçues à la livraison des panneaux a suscité uniquement des commentaires positifs, laissant à peine 5 % de *Plutôt satisfait*. Il faut noter qu'il s'agit là d'une amélioration de 4 % par rapport au précédent sondage.

Sur les huit éléments abordés dans le sondage sur la satisfaction de la clientèle, les panneaux de signalisation sur profilé d'aluminium et les panneaux à messages variables ont obtenu des cotes inférieures à 90 % de satisfaction. Des mesures seront prises dans les prochains mois pour tenter de corriger la situation.

| Objectif | Indicateur | Cible | Résultat 2005-2006 | Résultat 2004-2005 | |
|---|---|---|---|---|---|
| Respecter les délais de livraison | Taux de respect des délais de livraison | 90 % | 86 % | 84 % | 1.2 |

Pour l'indicateur « Taux de respect des délais de livraison », seules les données portant sur les délais de livraison des panneaux normalisés (panneaux ayant trait à la norme de sécurité routière, communément appelée « NSR ») et des panneaux de supersignalisation sont relevées.

Pour les panneaux standardisés, le CSi a reçu, en 2005-2006, 2 050 commandes de ses clients pour la livraison de plus de 35 000 panneaux. Pour ce qui est de la supersignalisation, la production de 432 panneaux découlait de 75 commandes.

Pour les deux types de panneaux, les délais de livraison ont été respectés dans 86 % des cas, soit 4 % en deçà de la cible fixée. Ces résultats constituent une amélioration de 2 % par rapport à l'année précédente.

Pour les panneaux standard, le taux de respect des délais de livraison a été de 86 %. Avec ce taux, qui représente une amélioration de 2 %, le CSi a repris une progression qui avait été interrompue l'année précédente. Sur une base mensuelle, la cible a été dépassée 6 fois sur 12, et pratiquement atteinte 4 fois. Les deux mois de l'été 2005 ont nettement raté la cible, avec 46 % en juillet et 69 % en août. Les causes des retards dans les livraisons ont été mises en lumière. Des mesures correctives sont prévues, et elles seront mises en application au tout début de la prochaine saison de commandes.

Pour les panneaux de supersignalisation, les délais de livraison ont été respectés dans 91 % des cas, soit une augmentation de 7 % par rapport à l'année précédente. En deux ans, l'augmentation a atteint les 16 %. Au total, 38 panneaux de supersignalisation ont été livrés hors délais.

ORIENTATION 2

## MISER SUR LE SAVOIR-FAIRE ET LA COMPÉTENCE DES EMPLOYÉS

| | Objectif | Indicateur | Cible | Résultat 2005-2006 | Résultat 2004-2005 |
|---|---|---|---|---|---|
| 2.1 | Mobiliser et responsabiliser les employés | Certification ISO | Maintien de l'accréditation ISO 9001 (2000) | Maintien de l'accréditation ISO 9001 (2000) | Accréditation ISO 9001 (2000) |

En octobre 2005, le Bureau de normalisation du Québec a procédé à un examen des processus opérationnels du CSi au regard de leur conformité à la norme ISO 9001 (2000). L'examen a mis en évidence quelques lacunes que le CSi s'est empressé de corriger.

Après avoir pris connaissance de mesures prises par le CSi, le Bureau de normalisation du Québec a confirmé le maintien de l'accréditation à la norme ISO 9001 (2000).

Conformément aux nouvelles orientations relatives à l'application des normes ISO, le CSi s'est doté d'un plan exigeant d'amélioration continue de ses processus opérationnels en 2005-2006, plan qui fait toujours l'objet d'un suivi à chaque réunion de direction.

ORIENTATION 3

## VISER L'AUTOFINANCEMENT

| | Objectif | Indicateur | Cible | Résultat 2005-2006 | Résultat 2004-2005 |
|---|---|---|---|---|---|
| 3.1 | Améliorer la productivité du Centre | Indice du prix de revient | Indice 100 | Non disponible | Non disponible |

Le prix de revient est calculé en tenant compte des coûts directs et des frais généraux relatifs à l'ensemble des activités du CSi. La production de cette donnée s'effectue en utilisant un progiciel de gestion manufacturière qui permet de suivre le cycle complet de la production, soit à partir de l'achat des matières premières et tout au long de la production même des biens, en passant par la livraison jusqu'à la facturation.

L'indicateur, présenté sous forme d'indice, permet de suivre l'évolution du prix de revient des différentes classes de produits par type de pellicule par rapport à un barème de base, fixé à 100 pour le premier exercice financier.

Malgré la volonté exprimée dans les trois derniers rapports annuels de gestion, le CSi n'est pas encore en mesure de confirmer la fiabilité des données fournies par son progiciel de gestion manufacturière. Le Centre ne publiera donc pas de résultats concernant cet indicateur. Toutefois, il s'est doté d'un outil informatique permettant d'évaluer le prix de revient de certains produits.

L'arrivée prochaine d'un responsable de la production et de l'approvisionnement permettra d'établir un plan d'action concret pour l'achat d'un nouveau progiciel. Le CSi demeure très conscient de la nécessité de se doter d'un tel outil.

| Objectif | Indicateur | Cible | Résultats 2005-2006 (%) | Résultats 2004-2005 (%) |
|---|---|---|---|---|
| Offrir des prix concurrentiels | Indice de compétitivité | | | 3.2 |
| | **Signalisation sur tôle** | | | |
| | Pellicule de type I | Prix du marché | - 35,80* | - 20,85* |
| | Pellicule de type III | supérieurs | - 15,47* | - 7,56* |
| | Pellicule de type VII | ou égaux | + 8,22** | - 8,39* |
| | **Signalisation sur profilé** | aux prix des | | |
| | Pellicule de type I | produits du CSi | + 3,84** | + 9,34** |
| | Pellicule de type III | (au mètre carré) | - 14,65* | - 9,60* |
| | **Signalisation sur contreplaqué** | | | |
| | Pellicule de type I | | - 105,64* | - 21,34* |
| | Pellicule de type III | | - 45,99* | - 66,23* |

* Prix moyen du marché supérieur aux prix des produits du CSi.

** Prix moyen du marché inférieur aux prix des produits du CSi.

Au milieu de l'année budgétaire, le CSi a majoré les prix de la plupart de ses produits. Essentiellement, cette majoration visait à couvrir les augmentations du coût des matières premières, notamment celui des produits de l'aluminium.

Comme par les années passées, le CSi a fait appel à différents intervenants et partenaires reconnus en matière de signalisation routière pour tenter d'obtenir l'information nécessaire à l'étalonnage de ses divers produits. Malgré les efforts de tous ces intervenants et partenaires, force est de constater que ces informations demeurent toujours difficiles à obtenir. En effet, les fournisseurs du secteur privé ne disposent généralement pas d'un catalogue de produits avec des prix fermes. De plus, leur réponse aux appels d'offres dépend d'un bon nombre de critères qu'il est difficile d'évaluer.

Les informations obtenues proviennent de trois villes importantes du Québec et de sept provinces canadiennes. Pour la signalisation standard, il a été possible d'obtenir des données de trois villes importantes et de sept provinces. Pour la signalisation sur profilé et sur contreplaqué, les données proviennent essentiellement de cinq provinces canadiennes.

Comme on peut le voir dans le tableau précédent, les prix proposés par le CSi demeurent généralement inférieurs à ceux payés par ces provinces et municipalités dans cinq catégories sur les sept qui ont été retenues. Les panneaux standard avec pellicule de type VII et la signalisation sur profilé avec pellicule de type I constituent les deux exceptions.

### Panneaux sur tôle d'aluminium (signalisation standard)

Pour les panneaux sur tôle d'aluminium utilisés pour la signalisation standard, le CSi utilise trois types de pellicules. Pour les types de pellicules I et III, les prix de vente du CSi sont encore largement inférieurs à ceux du marché. Pour la pellicule de type VII, les prix de vente du Centre sont maintenant légèrement supérieurs à ceux du marché.

Pour les panneaux fabriqués à partir de la pellicule de type I, la marge entre les prix des trois villes et des sept provinces et ceux du Centre a augmenté de plus de 70 %; les prix du CSi sont maintenant inférieurs de plus de 35 %.

Pour la pellicule de type III, trois villes et sept provinces ont transmis des données de balisage. Là encore, les prix du Centre sont inférieurs à ceux proposés aux villes et provinces; la différence est passée de 7 % à plus de 15 %.

En ce qui concerne les panneaux utilisant la pellicule de type VII, seulement deux provinces ont participé à cette partie du balisage, ce qui constitue un faible taux d'échantillonnage. Dans ce cas, les prix du CSi sont de 8 % supérieurs aux prix obtenus par les provinces.

### Panneaux sur profilé d'aluminium (supersignalisation)

Pour cette gamme de produits, les ministères provinciaux sont généralement les principaux utilisateurs, puisqu'ils assument l'entretien des grands axes autoroutiers. Au Québec, le CSi occupe la quasi-totalité du marché. L'étalonnage avec le secteur privé québécois est donc particulièrement difficile à structurer.

En 2005-2006, la collaboration de cinq provinces canadiennes travaillant avec le secteur privé a permis d'obtenir des données donnant lieu à certaines comparaisons. Pour ce qui est de la pellicule de type I, les prix du CSi sont plus élevés de près de 4 % que ceux proposés aux provinces. Il faut toutefois signaler que le Centre fabrique très peu ce type de produit. Pour la pellicule de type III, les prix du CSi sont en moyenne inférieurs de 14 %.

### Panneaux sur contreplaqué (signalisation temporaire)

Le CSi fabrique des panneaux de signalisation temporaire sur contreplaqué de bois pour les chantiers de construction et pour les campagnes d'information.

En 2005-2006, le CSi s'est comparé à cinq autres provinces canadiennes. Pour les pellicules de type I, trois provinces paient un prix supérieur à ceux du CSi; les deux autres paient pratiquement le même prix. Dans le cas de la pellicule de type III, les prix du CSi sont inférieurs dans les trois cas : une petite marge dans un cas, une marge importante dans les deux autres cas.

| Objectif | Indicateur | Cible | Résultat 2005-2006 | Résultat 2004-2005 | |
|---|---|---|---|---|---|
| Augmenter la clientèle externe | Évolution des revenus externes | 250 000 $ | 460 791 $ | 426 527 $ | 3.3 |

Pour cet exercice financier, le CSi a maintenu la cible de 250 000 $ qu'il s'était fixée pour l'année 2004-2005 en ce qui a trait à la relative importance des revenus provenant des ministères et organismes et des organisations autres que le MTQ.

Malgré le peu d'efforts consentis en matière de développement des affaires, les revenus provenant des autres sources ont dépassé les 460 000 $, un gain de plus de 34 000 $ par rapport à l'année précédente.

| Répartition des ventes à la clientèle externe | 2005-2006 ($) | 2004-2005 ($) | 2003-2004 ($) |
|---|---|---|---|
| Autres ministères | 331 062 | 114 432 | 294 441 |
| Organismes gouvernementaux | 120 852 | 224 659 | 585 924 |
| Municipalités | 8 298 | 84 264 | 1 793 |
| Entreprises privées | 579 | 3 172 | 30 000 |
| **TOTAL** | **460 791** | **426 527** | **912 158** |

Avec un niveau de commandes légèrement inférieur à celui de 2004-2005, le Centre de signalisation a tout de même dépassé en 2005-2006 son objectif de 210 000 $. Au cours de l'année, il a répondu aux besoins de plus de quinze ministères et organismes gouvernementaux du Québec. Ses plus gros clients en termes de volume d'affaires ont été Tourisme Québec, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et le ministère des Ressources naturelles et de la Faune. Comme toujours, l'Agence métropolitaine de transport a commandé un bon nombre de panneaux de signalisation standard.

| Objectif | Indicateur | Cible | Résultat 2005-2006 | Résultat 2004-2005 | |
|---|---|---|---|---|---|
| Augmenter le pourcentage de financement venant de la clientèle externe | Apport de revenus externes | 10,00 % | 7,51 % | 6,96 % | 3.4 |

Le tableau ci-dessous présente les données sur les revenus utilisées pour le calcul de cet indicateur.

| Revenus | Clients MTQ ($) | Autres clients ($) | Total ($) |
|---|---|---|---|
| Panneaux de signalisation et d'information | 4 131 625 | 294 306 | 4 425 931 |
| Divers autres produits de signalisation | 122 451 | 150 882 | 273 333 |
| Coût du transport perçu sur les ventes | - | 15 603 | 15 603 |
| Revenus divers | 1 422 186 | - | 1 422 186 |
| **TOTAL** | **5 676 262** | **460 791** | **6 137 053** |

Pour calculer cet indicateur, les revenus sont établis à partir des sommes perçues par le CSi pour la vente de panneaux de signalisation et de divers autres produits de signalisation, de celles perçues pour le transport de certains produits, ainsi que pour la location de panneaux à messages variables mobiles (PMVM) et pour l'entretien des panneaux de signalisation des circuits touristiques. Les revenus qui n'ont aucun rapport avec les produits de signalisation sont exclus.

Ces revenus totalisent 6 137 053 $, soit 5 676 262 $ provenant du ministère des Transports et 460 791 $ payés par ses autres clients. La proportion des revenus tirés de produits vendus à d'autres clients que le ministère des Transports correspond à 7,51 %. La cible de 10 % n'a pas été atteinte.

Cet indicateur est à revoir, car il ne donne pas une mesure objective de la réalité. Par exemple, une forte baisse des revenus provenant du MTQ en 2005-2006 aurait permis l'atteinte de l'objectif. Pour cet indicateur et pour certains autres indicateurs, l'accent doit être mis sur la récurrence des revenus, autant ceux provenant du MTQ que ceux provenant des autres sources.

| | Objectif | Indicateur | Cible | Résultat 2005-2006 | Résultat 2004-2005 |
|---|---|---|---|---|---|
| 3.5 | Atteindre l'autofinancement du Centre de signalisation | Niveau d'autofinancement | 100 % | 109 % | 106 % |

Pour le présent exercice financier et pour sa cinquième année à titre d'agence, le CSi a autofinancé pleinement ses activités. Selon les états financiers, les revenus totaux ont été de 4 948 944 $ (4 714 866 $ + 234 078 $) contre des dépenses de 4 524 315 $, pour un surplus financier de 424 629 $. Le degré d'autofinancement atteint donc 109 %. Une gestion serrée des dépenses et les efforts qui ont été faits pour augmenter le nombre de locations de panneaux à messages variables ont permis l'atteinte de ces résultats.

Les grandes fluctuations, souvent à la baisse, de la demande du MTQ, de loin le plus gros client du CSi, constituent et constitueront toujours le facteur susceptible de compromettre la rentabilité du Centre. Une réflexion doit être menée dans le contexte du renouvellement de la Convention de performance et d'imputabilité du CSi en vue de trouver des façons de pondérer le niveau de commandes du MTQ sur un cycle de plusieurs années.

ORIENTATION 4

## CRÉER UN RÉSEAU DE COLLABORATION PUBLIC-PRIVÉ

| | Objectif | Indicateur | Cible | Résultat 2005-2006 | Résultat 2004-2005 |
|---|---|---|---|---|---|
| 4.1 | S'associer aux intervenants reconnus dans le secteur de la signalisation | Taux d'intervenants reconnus du secteur de la signalisation routière formant le réseau de collaboration | Établissement d'un réseau de collaborateurs avec les neuf autres provinces canadiennes | Établissement d'une collaboration avec neuf provinces canadiennes | Établissement d'une collaboration avec neuf provinces canadiennes |

### Collaboration avec le secteur public

Comme pour les années passées, le CSi a entretenu en 2005-2006 des relations avec les responsables de la signalisation routière des neuf autres provinces du Canada. Les échanges ont encore porté sur les besoins respectifs en matière de signalisation routière, les modes d'approvisionnement en matières premières et en produits, la performance des différents fournisseurs et de leurs produits, le coût des matières premières, le prix de vente des produits finis et les procédés de fabrication. Avec la décision de construire une nouvelle usine, ces échanges visaient encore à déterminer les meilleures pratiques de l'industrie.

Le CSi a exploré la possibilité d'établir un partenariat d'affaires avec l'usine de signalisation de la ville de Montréal. Les premières discussions sont plus que positives; des liens de complémentarité ont été mis en évidence. Une approche gagnant-gagnant devrait permettre de poursuivre la réflexion pour en arriver à une entente dans les prochains mois.

### Collaboration avec le secteur privé

Le CSi a entamé des discussions avec des partenaires privés ayant des ententes avec les organismes publics du secteur touristique. Dans les deux cas, il s'agit de trouver de meilleures façons de faire, qui seraient avantageuses pour les principaux acteurs concernés par la signalisation touristique : entreprises touristiques, autorités locales et organismes publics. Les discussions se poursuivront en 2006.

ORIENTATION 5

## ASSURER UNE VEILLE TECHNOLOGIQUE CONSTANTE

| Objectif | Indicateur | Cible | Résultat 2005-2006 | Résultat 2004-2005 | |
|---|---|---|---|---|---|
| Toujours être reconnu comme chef de file en matière de signalisation | Existence d'un processus structuré de veille | Dépôt d'un bilan du suivi du programme | Non atteint | Non atteint | 5.1 |

Au cours de l'année 2005-2006, le CSi n'a pas réalisé d'activités de veille. Deux raisons expliquent cette absence d'activités : la vacance du poste de responsable de la recherche-développement et du soutien technique et la nécessité pour les deux techniciens en place de se consacrer à la gestion quotidienne des panneaux à messages variables mobiles.

En ce qui concerne le poste d'ingénieur responsable de la recherche-développement et du soutien technique, la description des tâches a été actualisée pour tenir compte des progrès dans le développement des systèmes de transport intelligents. À la fin de l'année budgétaire, le poste était en voie d'être pourvu. Le prochain responsable de ce secteur devra détailler le plan d'affaires du CSi à cet égard. Ce plan d'affaires s'articulera autour de l'architecture des secteurs d'application des systèmes de transport intelligents (STI), avec pour objectif de produire un document d'orientation pour l'année 2006-2007. Naturellement, une large consultation de la clientèle sera effectuée.

De façon générale, le CSi vise à augmenter son niveau de participation auprès de ses clients en intervenant davantage en amont de la finalité des projets, qui se concrétisent souvent par l'installation de panneaux à messages variables. Il fera de même sur le plan de la gestion des services après-vente. Un plan de veille technologique fera partie intégrante de ce nouveau plan d'affaires en STI.

Au cours de l'année 2005-2006, les deux techniciens ont concentré leurs énergies sur la gestion des panneaux à messages variables mobiles. Les travaux de simplification de cette gestion font d'ailleurs l'objet d'un des faits saillants présentés précédemment. D'autres avenues seront étudiées pour aller plus loin relativement à l'efficacité et à l'efficience de la gestion des panneaux à messages variables mobiles, qui sont de plus en plus demandés. Là encore, un plan de veille technologique devra être mis en place.

## Perspectives 2006-2007

À la fin de l'année budgétaire 2005-2006, le Centre de signalisation s'est donné comme priorité de pourvoir avant l'été 2006 tous ses postes de gestion. La dotation de ces postes permettra de créer une véritable équipe de direction. Cette équipe devra relever le défi de faire du CSi une authentique entreprise, qui fonctionnera, à bien des égards, sur le modèle du secteur privé.

Dans cette perspective, le Centre terminera à l'automne 2006 une réflexion stratégique qui l'amènera à revoir en profondeur son modèle et son plan d'affaires. À partir des résultats de cette réflexion, le CSi proposera au ministère des Transports et aux autorités gouvernementales une nouvelle convention de performance et d'imputabilité (CPI) destinée à permettre la réalisation du nouveau plan d'affaires.

Afin de maintenir sa position d'agence rentable et reconnue pour fournir des produits de qualité, le CSi poursuivra sa démarche d'amélioration continue. Au cours de la prochaine année, le Centre améliorera notamment ses systèmes de gestion manufacturière et financière afin de pouvoir répondre encore mieux aux exigences de ses clients et de ses fournisseurs, aux besoins de ses employés et à ses propres exigences en matière d'information de gestion.

Les objectifs de l'année 2006-2007 porteront encore sur l'élargissement de la clientèle et sur la mise au point de nouveaux produits et services. Le CSi compte aussi conclure des partenariats avec différents intervenants et établir des relations durables avec ses nouveaux collaborateurs. Le Centre continuera de se démarquer par la création de nouveaux produits et services adaptés aux besoins et aux attentes de ses clients.

# Centre de signalisation
# États financiers 2005-2006

# Bilan - non vérifié au 31 mars 2006

| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| **ACTIF** | | |
| **Actif à court terme** | | |
| Encaisse | 351 030 $ | (98 166) $ |
| Comptes clients | 1 610 741 | 1 453 703 |
| Stocks (notes 2 et 3) | 1 797 397 | 1 486 606 |
| Frais payés d'avance | - | 6 009 |
| **Total actif à court terme** | **3 759 168** | 2 848 152 |
| **IMMOBILISATIONS** | | |
| Immobilisations (notes 2 et 4) | 2 582 604 | 1 891 747 |
| Amortissement cumulé | (1 143 564) | (810 436) |
| **Immobilisations nettes** | 1 439 040 | 1 081 311 |
| **Frais reportés (note 5)** | 1 480 951 | 34 684 |
| **Total de l'actif** | **6 679 159 $** | 3 964 147 $ |
| **PASSIF ET AVOIR** | | |
| **Passif à court terme** | | |
| Comptes fournisseurs | 1 808 238 $ | 632 885 $ |
| Salaires et avantages sociaux à payer (note 7) | 10 035 | 7 227 |
| Revenus différés (note 6) | 889 174 | 1 001 073 |
| Versement sur dette à long terme (note 12) | 218 401 | - |
| **Total passif à court terme** | **2 925 848** | 1 641 185 |
| **Dû au fonds consolidé du revenu (note 8)** | 1 200 822 | 1 200 822 |
| **Dette à long terme (note 12)** | 1 005 720 | - |
| **Surplus accumulé** | 1 546 769 | 1 122 140 |
| **Total du passsif et de l'avoir** | **6 679 159 $** | 3 964 147 $ |

Éric Breton
Administrateur du fonds

Denys Jean
Sous-ministre des Transports

# État des résultats - non vérifié de l'exercice terminé le 31 mars 2006



| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| **VENTES** | | |
| Panneaux de signalisation et d'information | 4 425 931 $ | 4 603 177 $ |
| Coût du transport perçu sur les ventes | 15 602 | 9 273 |
| Divers autres produits de signalisation | 273 333 | 157 117 |
| **Total des ventes** | **4 714 866** | 4 769 567 |
| **COÛT DES MARCHANDISES VENDUES** | | |
| Produits finis - début de période | 735 780 | 809 204 |
| Coût des produits fabriqués (annexe A) | 3 211 486 | 3 971 775 |
| Coût des produits disponibles pour la vente | 3 947 266 | 4 780 979 |
| Produits finis - fin de période | 347 456 | 735 780 |
| **Coût des marchandises vendues** | **3 599 810** | 4 045 199 |
| **Bénéfice brut** | **1 115 056** | 724 368 |
| **FRAIS D'EXPLOITATION** | | |
| Frais de livraison | 101 249 | 82 076 |
| Frais d'entretien des équipements loués | 20 803 | 23 108 |
| **Total des frais d'exploitation** | **122 052** | 105 184 |
| **FRAIS D'ADMINISTRATION** | | |
| Salaires et avantages sociaux | 329 881 | 380 457 |
| Frais d'occupation | 110 539 | 15 105 |
| Frais de déplacement et de représentation | 6 510 | 6 930 |
| Frais de télécommunications | 19 573 | 18 047 |
| Honoraires professionnels | 270 038 | 154 157 |
| Dépenses de bureau | 19 996 | 14 022 |
| Frais financiers | 6 576 | 3 980 |
| Frais du réseau d'affichage | 283 | 112 720 |
| Amortissement des autres immobilisations | 39 057 | 44 431 |
| **Total des autres frais** | **802 453** | 749 849 |
| Autres revenus | 1 620 196 | 1 532 912 |
| Autres frais | 1 386 118 | 1 110 487 |
| **Autres revenus nets** | **234 078** | 422 425 |
| **Bénéfice net** | **424 629 $** | 291 760 $ |

# État du surplus accumulé - non vérifié au 31 mars 2006



| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| Surplus accumulé de l'exercice | 1 122 140 $ | 830 380 $ |
| Surplus de l'exercice | 424 629 | 291 760 |
| **Surplus accumulé** | **1 546 769 $** | 1 122 140 $ |

# Flux de trésorerie - non vérifiés de l'exercice terminé le 31 mars 2006

| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| **ACTIVITÉS D'EXPLOITATION** | | |
| **BÉNÉFICE NET** | **424 629 $** | 291 760 $ |
| **Éléments ne modifiant pas les liquidités** | | |
| Amortissement des immobilisations | 333 128 | 237 712 |
| | **333 128** | 237 712 |
| **Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation** | | |
| Diminution (Augmentation) des débiteurs | (157 038) | 207 067 |
| Diminution (Augmentation) des stocks | (310 791) | 576 704 |
| Diminution (Augmentation) des frais payés d'avance | 6 009 | (1 519) |
| Augmentation (Diminution) des créditeurs | 1 284 663 | (550 938) |
| | **822 843** | 231 314 |
| **FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'EXPLOITATION** | **1 580 600** | 760 786 |
| **ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT** | | |
| Dispositions (Acquisitions) d'immobilisations | (690 857) | (366 880) |
| Diminution (Augmentation) de frais reportés | (1 446 267) | 277 621 |
| **FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS D'INVESTISSEMENT** | **(2 137 124)** | (89 259) |
| **ACTIVITÉS DE FINANCEMENT** | | |
| Émission dette à long terme | 1 005 720 | - |
| **FLUX DE TRÉSORERIE LIÉS AUX ACTIVITÉS DE FINANCEMENT** | **1 005 720** | - |
| **AUGMENTATION (DIMINUTION) DES ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES** | **449 196** | 671 527 |
| **ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES AU DÉBUT DE L'EXERCICE** | **(98 166)** | (769 693) |
| **ESPÈCES ET QUASI-ESPÈCES À LA FIN DE L'EXERCICE** | **351 030 $** | (98 166) $ |

# Notes aux états financiers - non vérifiées du 31 mars 2006



## 1. CONSTITUTION ET OBJET

Le Centre de signalisation (CSi) est devenu une unité sous convention de performance et d'imputabilité (CPI) depuis le 1er avril 2001. À cette date, il acquérait les actifs qu'il utilisait alors comme unité du ministère des Transports du Québec en contrepartie d'un financement par le fonds consolidé du revenu. L'exercice 2001-2002 représentait son premier exercice financier. Le CSi exploite le Fonds pour la vente de biens et services du ministère des Transports (Centre de signalisation), qui a été constitué le 1er avril 2001. Sa vocation est d'assurer la disponibilité de panneaux de signalisation et d'autres accessoires connexes. Il fournit différents services inhérents à son domaine d'activité au ministère des Transports, à d'autres ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'à des clients externes en situation d'urgence.

## 2. CONVENTIONS COMPTABLES

Le Centre utilise la méthode de comptabilité d'exercice pour inscrire ses opérations, et les états financiers ont été préparés selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

### Les stocks

Le coût des produits fabriqués est évalué selon la méthode du coût complet. Les stocks de matières premières et de fournitures diverses sont évalués au plus bas du coût ou de la valeur de remplacement. Les produits en cours de fabrication et les produits finis sont évalués au plus bas du coût ou de la valeur de réalisation nette. Les travaux en cours sont évalués aux coûts engagés à la date des états financiers.

### Les immobilisations

Les immobilisations sont comptabilisées au coût d'origine et amorties selon la méthode présentée ci-dessous:

| | | |
|---|---|---|
| Équipement spécialisé | Linéaire | 10 ans |
| Panneaux à messages variables (PMV) | Linéaire | 7 ans |
| Équipement de bureau | Linéaire | 5 ans |
| Améliorations locatives | Linéaire | 5 ans |
| Développement informatique | Linéaire | 3 ans |
| Équipement informatique | Linéaire | 3 ans |

### Les régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes gouvernementaux interentreprises à prestations déterminées, compte tenu du fait que le Fonds ne dispose pas de suffisamment d'information pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

# Notes aux états financiers - non vérifiées du 31 mars 2006

## 3. LES STOCKS

Les stocks comprennent les éléments suivants :

| DESCRIPTION | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| Matières premières | 1 048 819 $ | 396 455 $ |
| Produits en cours de fabrication | 337 940 | 302 592 |
| Produits finis | 347 456 | 735 780 |
| Fournitures diverses | 63 182 | 51 778 |
| **TOTAL** | **1 797 397 $** | 1 486 605 $ |

## 4. IMMOBILISATIONS

| DESCRIPTION | Coût | Amortissement cumulé | 2006 Net | 2005 Net |
|---|---|---|---|---|
| Équipement spécialisé | 58 776 $ | 24 876 $ | 33 900 $ | 39 414 $ |
| Panneaux à messages variables | 2 291 969 | 948 187 | 1 343 782 | 965 647 |
| Équipement de bureau | 12 848 | 8 574 | 4 274 | 6 844 |
| Développement informatique | 15 462 | 15 462 | - | - |
| Équipement informatique | 152 560 | 126 837 | 25 723 | 27 848 |
| Améliorations locatives | 50 989 | 19 628 | 31 361 | 41 558 |
| **TOTAL** | **2 582 604 $** | **1 143 564 $** | **1 439 040 $** | 1 081 311 $ |

## 5. FRAIS REPORTÉS

Les frais reportés représentent des frais engagés par le Centre au 31 mars 2006, pour la fabrication de panneaux de signalisation et leur installation dans le contexte de contrats pour la signalisation de circuits touristiques. Les revenus provenant de ces contrats seront réalisés au cours des cinq prochains exercices.

Voici la ventilation des frais reportés pour les cinq prochains exercices :

| Exercice | Valeur |
|---|---|
| 2006-2007 | 1 475 480 $ |
| 2007-2008 | 5 471 |
| 2008-2009 | - |
| 2009-2010 | - |
| 2010-2011 | - |

## 6. REVENUS DIFFÉRÉS

Les revenus différés représentent les sommes facturées et reçues pour la fabrication, la gestion et l'entretien relatifs à des projets de signalisation routière et à des campagnes d'information. Les coûts engagés sont inscrits dans les frais reportés.

Voici la ventilation des revenus différés pour les cinq prochains exercices :

| Exercice | Valeur |
|---|---|
| 2006-2007 | 768 642 $ |
| 2007-2008 | 47 992 |
| 2008-2009 | 40 430 |
| 2009-2010 | 32 110 |
| 2010-2011 | - |

## 7. AVANTAGES SOCIAUX

### Régimes de retraite

Le poste « salaires et avantages sociaux » comprend la part de l'employeur aux régimes de retraite des employés. La répartition entre les différents régimes se fait comme suit pour l'exercice 2005-2006 :

| | |
|---|---|
| RREGOP | 33 838 $ |
| RRF | - $ |
| RRPE | 6 663 $ |

### Vacances et congés de maladie

La provision pour vacances et congés de maladie à payer du Fonds est normalement due au gouvernement du Québec et est imputée aux résultats de l'exercice. Pour cet exercice, elle est d'un montant de trente-deux mille trente dollars (32 030,00 $), (14 585,00 $ en 2005).

## 8. DÛ AU FONDS CONSOLIDÉ DU REVENU

Le solde dû au fonds consolidé du revenu représente le financement accordé au Centre pour l'acquisition des actifs qu'il utilisait au sein du ministère des Transports en date du 31 mars 2001. Ce prêt est sans intérêt et ne comporte aucune modalité de remboursement ni date d'échéance.

## 9. OPÉRATIONS ENTRE APPARENTÉS

Des services de soutien administratif et technique rendus par le ministère des Transports, dont la juste valeur ne peut être déterminée au prix d'un effort raisonnable, ne sont pas comptabilisés dans l'état des résultats. Ces services ont été rendus gratuitement.

En plus des opérations entre apparentés mentionnées précédemment, qui ne sont pas comptabilisées à la valeur d'échange, le Fonds pour la vente de biens et services du ministère des Transports (Centre de signalisation) est apparenté avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec, ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable de la part du gouvernement du Québec. Le Fonds n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

# Notes aux états financiers - non vérifiées du 31 mars 2006

## 10. JUSTE VALEUR DES INSTRUMENTS FINANCIERS

### Dû au fonds consolidé du revenu

Les sommes dues au fonds consolidé du revenu sont évaluées à leur valeur éventuelle de remboursement selon les conditions du prêt.

### Dette à long terme

Au 31 mars 2006, la juste valeur de la dette à long terme de 1 224 121 $ (0 $ au 31 mars 2005) s'établissait à 1 227 018 $ (0 $ au 31 mars 2005), compte tenu de l'actualisation des flux de trésorerie du cours du marché pour des titres de nature semblable quant à l'échéance et au taux d'intérêt.

### Instruments financiers à court terme

Les instruments financiers à court terme sont présumés correspondre à la valeur comptable. Ces instruments financiers comprennent les éléments suivants: encaisse, comptes clients, comptes fournisseurs et autres payables.

## 11. MARGE DE CRÉDIT AUPRÈS DU FONDS DE FINANCEMENT

En vue de financer l'achat à court terme des panneaux de signalisation à messages variables, le Centre de signalisation a négocié auprès du Fonds de financement du ministère des Finances, de l'Économie et de la Recherche une marge de crédit de deux millions de dollars.

La marge de crédit est utilisable et remboursable par tranches de 25 000 $ et porte intérêt quotidiennement selon le taux correspondant à la moyenne des taux des acceptations bancaires à un mois apparaissant à la page CDOR du système Reuters, ou selon tout autre taux approprié ou tout autre système de cotisations de remplacement, le cas échéant, établi à 10 heures la journée même, s'il s'agit d'un jour ouvrable, sinon le premier jour ouvrable précédent, plus une marge de 0,3 % tenant lieu de frais d'émission et de gestion.

À la fin du présent exercice financier, son solde était de zéro dollar.

## 12. DETTE À LONG TERME

| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| **FONDS DE FINANCEMENT DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC BILLET PORTANT INTÉRÊTS À TAUX FIXE, REMBOURSABLES PAR VERSEMENTS MENSUELS:** | | |
| 4,222 %, 23 380,94 $, échéant le 28 avril 2011 | 1 224 121 $ | - $ |
| | **1 224 121** | - |
| Versements échéant au cours du prochain exercice | 218 401 | - |
| | **1 005 720 $** | - $ |

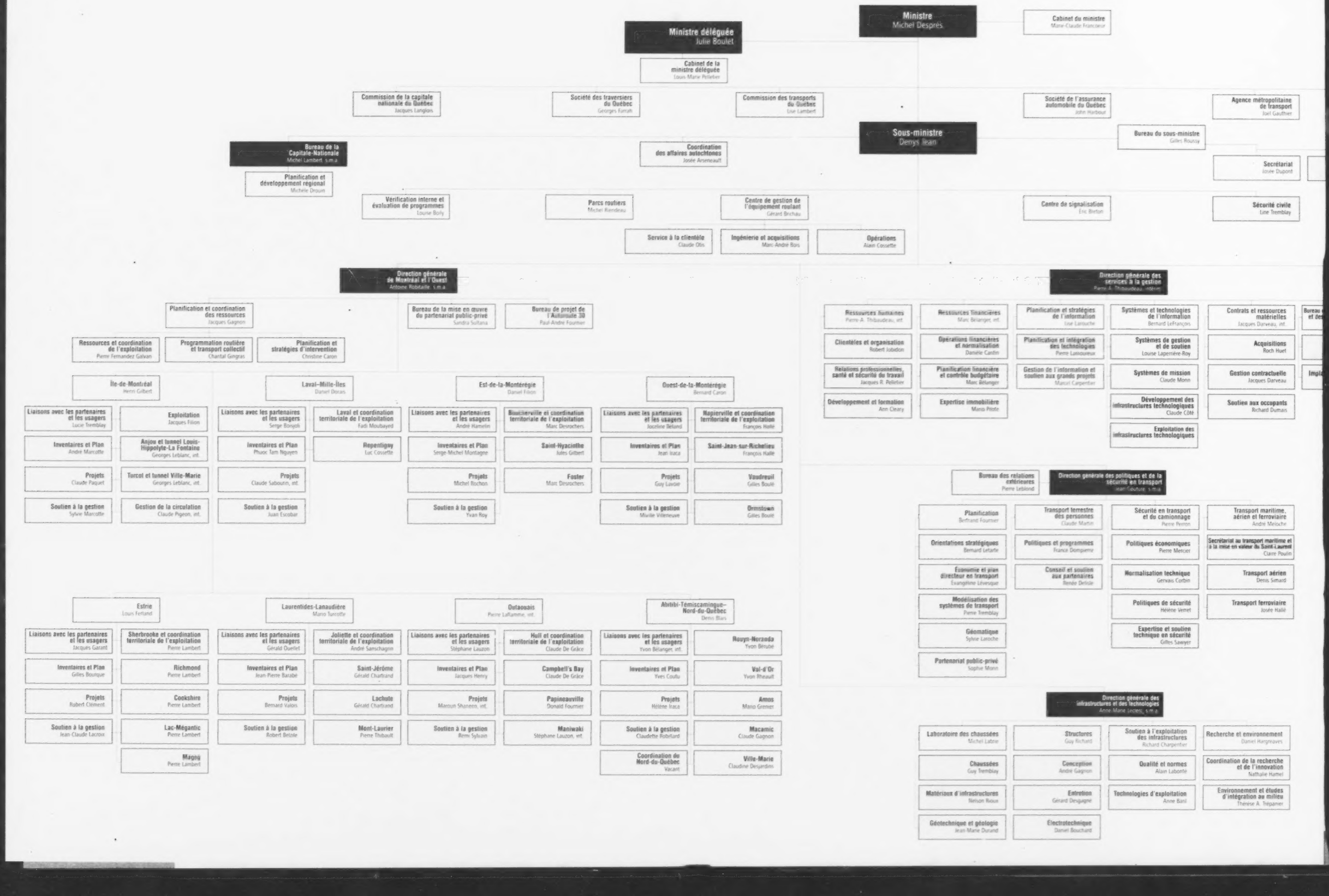
Les montants des versements en capital à effectuer sur la dette à long terme au cours des cinq prochains exercices se détaillent comme suit:

| | |
|---|---|
| 2007 | 218 401 $ |
| 2008 | 230 537 |
| 2009 | 240 461 |
| 2010 | 250 812 |
| 2011 | 261 608 |

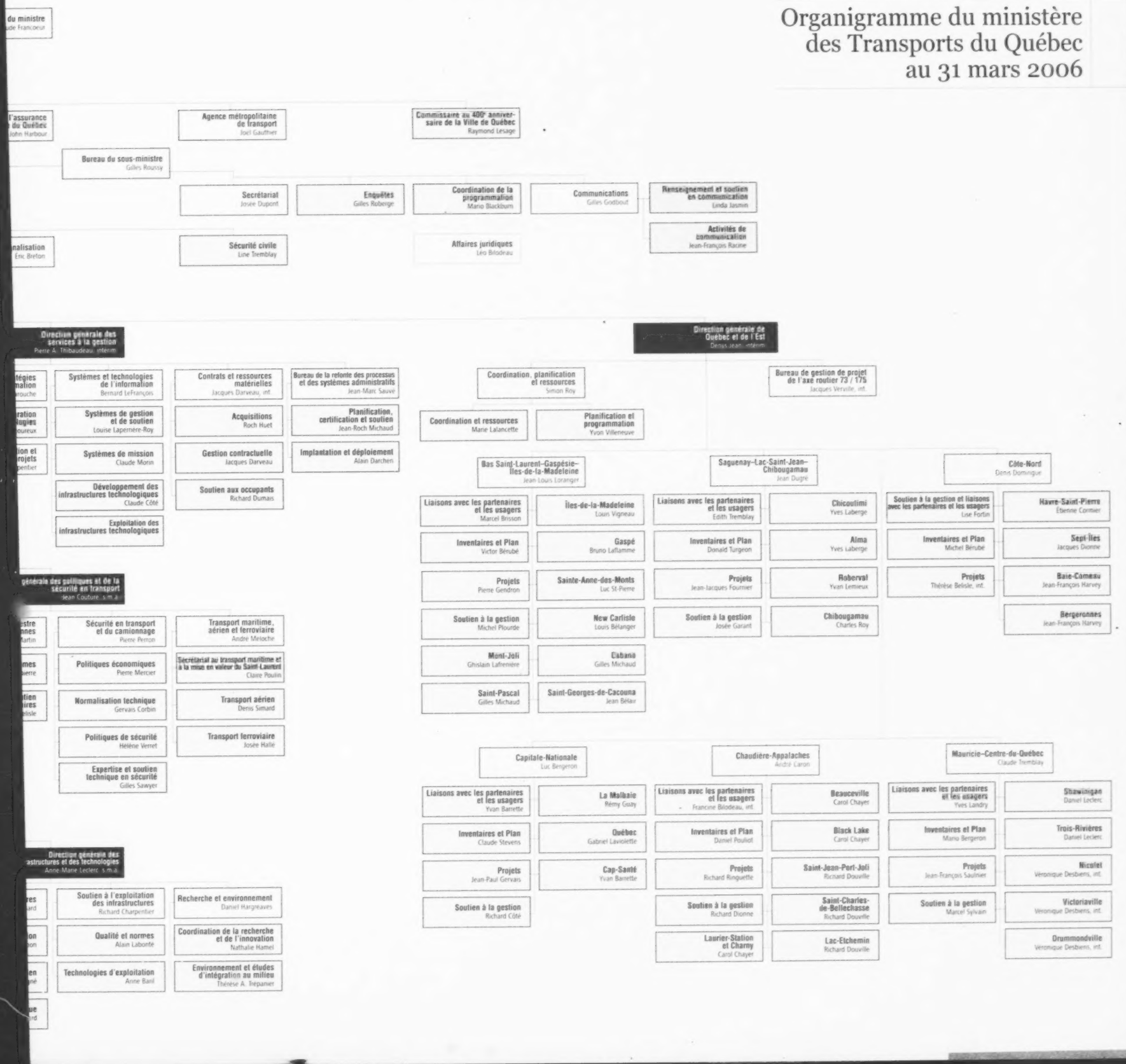
# Annexe A
# État du coût des produits fabriqués - non vérifié

ANNEXE AUX ÉTATS FINANCIERS AU 31 MARS 2006

| | 2006 | 2005 |
|---|---|---|
| **MATIÈRES PREMIÈRES** | | |
| Stocks - début période | 396 455 $ | 802 611 $ |
| Achats | 2 255 957 | 1 752 384 |
| Coût des matières disponibles | 2 652 412 | 2 554 995 |
| Stock - fin de période | 1 048 819 | 396 455 |
| Coût des matières employées | 1 603 593 | 2 158 540 |
| **MAIN D'ŒUVRE DIRECTE ET AVANTAGES SOCIAUX** | 477 731 | 577 244 |
| **FRAIS GÉNÉRAUX DE FABRICATION** | | |
| Fournitures diverses | 142 459 | 139 255 |
| Travail extérieur | 184 447 | 162 069 |
| Location et entretien d'équipement | 59 153 | 45 543 |
| Main-d'œuvre indirecte et avantages sociaux | 421 344 | 341 433 |
| Autres frais | 3 030 | 8 018 |
| Loyer et entretien des locaux | 349 563 | 420 638 |
| Amortissement | 5 514 | 7 949 |
| Coût de fabrication de la période | 3 246 834 | 3 860 689 |
| Produits en cours de fabrication - début de période | 302 592 | 413 678 |
| | 3 549 426 | 4 274 367 |
| Produits en cours de fabrication - fin de période | 337 940 | 302 592 |
| **COÛT DES PRODUITS FABRIQUÉS** | **3 211 486 $** | 3 971 775 $ |


Ministre
Michel Després
Cabinet du ministre
Marie-Claude Francoeur
Ministre déléguée
Julie Boulet
Cabinet de la ministre déléguée
Louis-Marie Pelletier
Commission de la capitale nationale du Québec
Jacques Langlois
Société des traversiers du Québec
Georges Farrah
Commission des transports du Québec
Lise Lambert
Société de l'assurance automobile du Québec
John Harbour
Agence métropolitaine de transport
Joël Gauthier
Sous-ministre
Denys Jean
Bureau du sous-ministre
Gilles Roussy
Bureau de la Capitale-Nationale
Michel Lambert, s.m.a.
Planification et développement régional
Michèle Drouin
Coordination des affaires autochtones
Josée Arseneault
Secrétariat
Josée Dupont
Vérification interne et évaluation de programmes
Louise Bory
Parcs routiers
Michel Riendeau
Centre de gestion de l'équipement roulant
Gérard Brichau
Centre de signalisation
Eric Bieton
Sécurité civile
Line Tremblay
Service à la clientèle
Claude Otis
Ingénierie et acquisitions
Marc-André Bois
Opérations
Alain Cossette
Direction générale de Montréal et l'Ouest
Antoine Robitaille, s.m.a.
Direction générale des services à la gestion
Pierre A. Thibaudeau, intérim
Planification et coordination des ressources
Jacques Gagnon
Bureau de la mise en œuvre du partenariat public-privé
Sandra Sultana
Bureau de projet de l'Autoroute 30
Paul-André Fournier
Ressources et coordination de l'exploitation
Pierre Fernandez Galvan
Programmation routière et transport collectif
Chantal Gingras
Planification et stratégies d'intervention
Christine Caron
Île-de-Montréal
Henri Gilbert
Laval–Mille-Îles
Daniel Doras
Est-de-la-Montérégie
Daniel Filion
Ouest-de-la-Montérégie
Bernard Caron
Liaisons avec les partenaires et les usagers
Lucie Tremblay
Exploitation
Jacques Filion
Inventaires et Plan
André Marcotte
Anjou et tunnel Louis-Hippolyte-La Fontaine
Georges Leblanc, int.
Projets
Claude Paquet
Turcot et tunnel Ville-Marie
Georges Leblanc, int.
Soutien à la gestion
Sylvie Marcotte
Gestion de la circulation
Claude Pigeon, int.
Liaisons avec les partenaires et les usagers
Serge Bonjoli
Laval et coordination territoriale de l'exploitation
Fadi Moubayed
Inventaires et Plan
Phuoc Tam Nguyen
Repentigny
Luc Cossette
Projets
Claude Sabourin, int.
Soutien à la gestion
Juan Escobar
Liaisons avec les partenaires et les usagers
André Hamelin
Boucherville et coordination territoriale de l'exploitation
Marc Desrochers
Inventaires et Plan
Serge-Michel Montagne
Saint-Hyacinthe
Jules Gilbert
Projets
Michel Rochon
Foster
Marc Desrochers
Soutien à la gestion
Yvan Roy
Liaisons avec les partenaires et les usagers
Joceline Béland
Napierville et coordination territoriale de l'exploitation
François Hallé
Inventaires et Plan
Jean Iraca
Saint-Jean-sur-Richelieu
François Hallé
Projets
Guy Lavoie
Vaudreuil
Gilles Boulé
Soutien à la gestion
Mireille Villeneuve
Ormstown
Gilles Boulé
Ressources humaines
Pierre-A. Thibaudeau, int.
Ressources financières
Marc Bélanger, int.
Planification et stratégies de l'information
Lise Larouche
Systèmes et technologies de l'information
Bernard LeFrançois
Contrats et ressources matérielles
Jacques Darveau, int.
Clientèles et organisation
Robert Jobidon
Opérations financières et normalisation
Danièle Cantin
Planification et intégration des technologies
Pierre Lamoureux
Systèmes de gestion et de soutien
Louise Laperrière-Roy
Acquisitions
Roch Huet
Relations professionnelles, santé et sécurité du travail
Jacques R. Pelletier
Planification financière et contrôle budgétaire
Marc Bélanger
Gestion de l'information et soutien aux grands projets
Marcel Carpentier
Systèmes de mission
Claude Monn
Gestion contractuelle
Jacques Darveau
Développement et formation
Ann Cleary
Expertise immobilière
Mario Pilote
Développement des infrastructures technologiques
Claude Côté
Soutien aux occupants
Richard Dumais
Exploitation des infrastructures technologiques
Bureau des relations extérieures
Pierre Leblond
Direction générale des politiques et de la sécurité en transport
Jean Goutier, s.m.a.
Planification
Bertrand Fournier
Transport terrestre des personnes
Claude Martin
Sécurité en transport et du camionnage
Pierre Perron
Transport maritime, aérien et ferroviaire
André Meloche
Orientations stratégiques
Bernard Lefarte
Politiques et programmes
France Dompierre
Politiques économiques
Pierre Mercier
Secrétariat au transport maritime et à la mise en valeur du Saint-Laurent
Claire Poulin
Économie et plan directeur en transport
Evangéline Lévesque
Conseil et soutien aux partenaires
Renée Delisle
Normalisation technique
Gervais Corbin
Transport aérien
Denis Simard
Modélisation des systèmes de transport
Pierre Tremblay
Politiques de sécurité
Hélène Vernet
Transport ferroviaire
Josée Hallé
Géomatique
Sylvie Laroche
Expertise et soutien technique en sécurité
Gilles Sawyer
Partenariat public-privé
Sophie Morin
Direction générale des infrastructures et des technologies
Anne-Marie Leclerc, s.m.a.
Laboratoire des chaussées
Michel Labrie
Structures
Guy Richard
Soutien à l'exploitation des infrastructures
Richard Charpentier
Recherche et environnement
Daniel Hargreaves
Chaussées
Guy Tremblay
Conception
André Gagnon
Qualité et normes
Alain Labonté
Coordination de la recherche et de l'innovation
Nathalie Hamel
Matériaux d'infrastructures
Nelson Rioux
Entretien
Gérard Desjagne
Technologies d'exploitation
Anne Baril
Environnement et études d'intégration au milieu
Thérèse A. Trépanier
Géotechnique et géologie
Jean-Marie Durand
Électrotechnique
Daniel Bouchard
Estrie
Louis Fortand
Laurentides-Lanaudière
Mario Turcotte
Outaouais
Pierre Laflamme, int.
Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec
Denis Blais
Liaisons avec les partenaires et les usagers
Jacques Garant
Sherbrooke et coordination territoriale de l'exploitation
Pierre Lambert
Liaisons avec les partenaires et les usagers
Gérald Ouellet
Joliette et coordination territoriale de l'exploitation
André Samschagrin
Liaisons avec les partenaires et les usagers
Stéphane Lauzon
Hull et coordination territoriale de l'exploitation
Claude De Grâce
Liaisons avec les partenaires et les usagers
Yvon Bélanger, int.
Rouyn-Noranda
Yvon Bérubé
Inventaires et Plan
Gilles Bourque
Richmond
Pierre Lambert
Inventaires et Plan
Jean-Pierre Barabé
Saint-Jérôme
Gérald Chartrand
Inventaires et Plan
Jacques Henry
Campbell's Bay
Claude De Grâce
Inventaires et Plan
Yves Coutu
Val-d'Or
Yvon Rheault
Projets
Robert Clément
Cookshire
Pierre Lambert
Projets
Bernard Valois
Lachute
Gérald Chartrand
Projets
Maroun Shaneen, int.
Papineauville
Donald Fournier
Projets
Hélène Iraca
Amos
Mario Grenier
Soutien à la gestion
Jean-Claude Lacroix
Lac-Mégantic
Pierre Lambert
Soutien à la gestion
Robert Belzile
Mont-Laurier
Pierre Thibault
Soutien à la gestion
Rémi Sylvain
Maniwaki
Stéphane Lauzon, int.
Soutien à la gestion
Claudette Robillard
Macamic
Claude Gagnon
Magog
Pierre Lambert
Coordination du Nord-du-Québec
Vacant
Ville-Marie
Claudine Desjardins

# Organigramme du ministère des Transports du Québec au 31 mars 2006



Transports
Québec